



Association de communes Sécurité Riviera
Rue du Lac 118
Case postale 434
CH-1815 Clarens

Appel d'offres Procédure ouverte

Infrastructure informatique de l'ASR

Lot 1 : Nouvelle infrastructure IT, migration et exploitation

Lot 2 : Sécurité opérationnelle

Lot 3 : Services d'hébergement datacenter

A compléter par le soumissionnaire :

Entreprise responsable de l'offre :

Adresse complète :

Nom de la personne de contact :

Téléphone :

E-Mail :

Lot1 : montant total de l'offre TTC CHF

Lot 2 : montant total de l'offre TTC CHF

Lot 3 : montant total de l'offre TTC CHF

Durée de validité de l'offre

Date : **Signature(s) * :**

** Personne(s) autorisée(s) selon le registre du commerce ou disposant d'une procuration*

En signant le présent document, le soumissionnaire s'engage également sur le contenu des annexes.

Ce document et ses annexes ont été réalisés par H+S Communications SA, Vevey sur mandat de l'Association de communes Sécurité Riviera

Table des matières

1	INFORMATIONS GÉNÉRALES	4
1.1	NOM ET ADRESSE DE L'ADJUDICATEUR	4
1.2	CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'APPEL D'OFFRES	4
1.3	OBJET ET ETENDUE DU MARCHÉ	5
1.4	TYPE DE PROCEDURE	5
1.5	CALENDRIER DE LA PROCEDURE	6
1.6	CRITERES D'ADJUDICATION	6
1.7	BASES LEGALES	7
1.8	LISTE DES ANNEXES	7
2	CONDITIONS DE PARTICIPATION	8
2.1	RECEVABILITE DE L'OFFRE	8
2.2	APTITUDES / COMPETENCES REQUISES	8
2.3	DURÉE DE VALIDITÉ DE L'OFFRE	9
2.4	MOTIFS D'EXCLUSION	9
2.5	OFFRES PARTIELLES	9
2.6	NOMBRE D'OFFRES ADMISE	9
2.7	MARCHE DIVISE EN LOTS	10
2.8	VARIANTES	10
2.9	CONFLIT D'INTÉRÊTS ET RÉCUSATION	10
2.10	PRÉ-IMPLICATION	10
2.11	CONSORTIUM OU COMMUNAUTÉ DES SOUMISSIONNAIRES	10
2.12	SOUS-TRAITANCE	10
3	CONDITIONS ADMINISTRATIVES DE LA PROCEDURE	12
3.1	LANGUE OFFICIELLE DE LA PROCEDURE	12
3.2	INSCRIPTION ET DEMANDE DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES	12
3.3	INDEMNISATION	12
3.4	ERREURS IMPORTANTES	12
3.5	PROPRIÉTÉ ET CONFIDENTIALITÉ DES DOCUMENTS ET INFORMATIONS	12
3.6	SÉANCE D'INFORMATION	12
3.7	QUESTIONS CONCERNANT L'APPEL D'OFFRES	12
3.8	REMISE DE L'OFFRE	13
3.9	PRIX	13
3.10	ÉVALUATION	14
3.11	MODIFICATIONS DE L'OFFRE	16
3.12	MODIFICATION DU CAHIER DES CHARGES PAR L'ADJUDICATEUR	16
3.13	INTERDICTION DES NÉGOCIATIONS	16
3.14	OFFRE QUI NE RÉPOND PAS AUX EXIGENCES MINIMALES	17
3.15	DÉCISION D'ADJUDICATION	17
3.16	RENSEIGNEMENTS RELATIFS À LA DÉCISION D'ADJUDICATION	17
3.17	VOIES DE RECOURS	17
3.18	CONCLUSION DU CONTRAT SUITE À LA DÉCISION D'ADJUDICATION	18
4	CONDITIONS PARTICULIÈRES A L'APPEL D'OFFRES	19
4.1	CONDITIONS POUR RENDRE LA DECISION D'ADJUDICATION	19
4.2	DURÉE DU MARCHÉ ET DURÉE DU CONTRAT DE SERVICE	19
4.3	QUANTITÉS	19
4.4	MODÈLE FINANCIER ET FACTURATION	19
4.5	CONFORMITÉ AVEC LES LÉGISLATIONS SUR LA PROTECTION DES DONNÉES	20
4.6	TESTS DE FONCTIONNEMENT TECHNIQUES	20
4.7	VALIDATION DE LA SÉCURITÉ	20

5	ENGAGEMENTS.....	21
5.1	ENGAGEMENTS DE L'ADJUDICATEUR.....	21
5.2	ENGAGEMENTS DU SOUMISSIONNAIRE.....	21
6	CAHIER DES CHARGES	23
6.1	ABREVIATIONS	23
6.2	NOTE PRÉLIMINAIRE SUR LES LOTS DANS LE CAHIER DES CHARGES.....	23
6.3	ARCHITECTURE CIBLE	23
6.4	SITUATION ACTUELLE ET CONTEXTE DE L'APPEL D'OFFRES	26
6.5	INVENTAIRE ET QUANTITÉS.....	28
6.6	HORS PÉRIMÈTRE.....	28
6.7	INFRASTRUCTURE DATACENTER (LOT 1).....	29
6.8	PLAN DE REPRISE D'ACTIVITÉ.....	37
6.9	POSTES DE TRAVAIL (LOT 1).....	38
6.10	SÉCURITÉ OPÉRATIONNELLE (LOT 2).....	38
6.11	SERVICES D'HÉBERGEMENT DATACENTER (LOT 3).....	39
6.12	MISE EN ŒUVRE DE LA NOUVELLE SOLUTION	41
6.13	GOUVERNANCE DES SERVICES	42
7	FORME DE LA REPONSE.....	44
7.1	LANGUE DE LA REPONSE.....	44
7.2	CONTENU DE LA REPONSE.....	44

1 INFORMATIONS GÉNÉRALES

1.1 Nom et adresse de l'adjudicateur

Association de communes Sécurité Riviera
Rue du Lac 118
Case postale 434
CH-1815 Clarens

1.1.1 A propos de l'ASR

L'Association de communes Sécurité Riviera (ASR) constitue une organisation régionale de sécurité publique. L'ASR est en charge de la sécurité de proximité dans les neuf communes partenaires qui la composent, soit Blonay - Saint-Légier, Chardonne, Corseaux, Corsier-sur-Vevey, Jongny, La Tour-de-Peilz, Montreux, Vevey et Veytaux. L'organisation régionale de protection de civile œuvre également pour les communes de Château-d'Oex, Rossinière et Rougemont.

L'ASR regroupe quatre services de secours :

- Ambulance Riviera
- Police Riviera
- ORPC Riviera - Pays-d'Enhaut (organisation régionale de protection civile)
- SDIS Riviera (service de défense contre l'incendie et de secours)

A ces domaines opérationnels, s'ajoutent la Direction, ainsi que les Services généraux (Administration), qui constituent une entité administrative transversale.

L'ASR compte aujourd'hui environ 250 professionnel-le-s et près de 750 milicien-ne-s (protection civile et pompiers, notamment).

1.2 Contexte et objectifs de l'appel d'offres

L'infrastructure informatique de l'ASR est actuellement hébergée et gérée par le Centre informatique de la Commune de Montreux. Cette dernière, souhaitant recentrer et réorganiser ses activités dans le domaine informatique, a résilié la convention portant sur la mise à disposition d'infrastructures et la fourniture de prestations informatiques qui la lie à l'ASR. Cette résiliation est censée déployer ses effets au 30 juin 2025 déjà mais des discussions sont actuellement en cours pour convenir d'une échéance plus lointaine.

Ainsi, l'ASR doit désormais concevoir une nouvelle architecture informatique et choisir un prestataire pour assurer la migration des services, afin de passer d'une gestion par le Centre informatique de la Commune de Montreux à une solution autonome sous sa propre responsabilité.

Il est important de noter que plusieurs corps métiers œuvrant pour le compte de l'ASR sont souvent actifs 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. L'Unité technique, logistique et informatique (UTLI) de ASR ne dispose actuellement pas de l'ensemble des ressources qui lui permettraient de fournir un support constant sur cette plage temporelle étendue. C'est pourquoi l'ASR nécessite l'appui de nouveaux partenaires pour offrir à ses utilisateurs une structure informatique performante, fiable et sécurisée.

L'ASR a donc basé sa nouvelle stratégie informatique sur les objectifs suivants :

- Améliorer et professionnaliser les compétences pour l'administration des services (gestion des utilisateurs, gestion de la messagerie, gestion des incidents niveau 1 à 2).
- Acquérir une nouvelle infrastructure IT dédiée et la faire installer dans des salles informatiques situées hors des locaux ASR.
- Se faire accompagner par un prestataire informatique pour assurer la mise en place de la nouvelle infrastructure, la maintenance et le support.
- Se faire accompagner par un prestataire (qui peut être le même que celui chargé de l'infrastructure) pour déployer une solution de sécurisation des terminaux et assurer une assistance dans la sécurité opérationnelle face aux cybermenaces.

1.3 Objet et étendue du marché

Le marché porte sur 3 lots.

1.3.1 Lot 1 - Nouvelle infrastructure IT

Le Lot 1 de l'appel d'offres a pour objectif de sélectionner un prestataire informatique qui couvre les éléments suivants :

- Fourniture d'équipements d'infrastructure datacenter
- Services de projet permettant la mise en œuvre d'un nouvel environnement informatique pour l'ASR et la migration des données actuellement hébergées par la Commune de Montreux
- Services d'exploitation informatique, de support et de gestion des incidents pour le nouvel environnement informatique

1.3.2 Lot 2 - Sécurité opérationnelle

Le Lot 2 de l'appel d'offres a pour objectif de sélectionner un prestataire informatique qui couvre les éléments suivants :

- Fourniture et déploiement d'une solution logicielle de protection des postes de travail et des serveurs contre les menaces cyber.
- Services de sécurité opérationnelle de surveillance et réaction en cas d'incident cyber.

1.3.3 Lot 3 - Services d'hébergement datacenter

Le Lot 3 de l'appel d'offres a pour objectif de sélectionner deux datacenters interconnectés pour héberger l'infrastructure du Lot 1. Le lot couvre les éléments suivants :

- Fourniture d'un espace pour héberger les équipements du Lot 1 dans 2 datacenters géographiquement séparés.
- Fourniture d'une ligne d'interconnexion redondante entre les 2 datacenters.

1.4 Type de procédure

Cet appel d'offres est en procédure ouverte à 1 tour. Le soumissionnaire vérifiera à la section 2.2 les aptitudes et compétences nécessaires pour l'exécution du marché.

1.5 Calendrier de la procédure

Réf	Événement	Délai / Période
1	Date de la publication officielle du marché	Vendredi 25 octobre 2024
2	Délai pour le dépôt des questions (<i>voir conditions à la section 3.7</i>)	Jeudi 7 novembre 2024
3	Date estimative pour les réponses de l'adjudicateur	Mardi 12 novembre 2024
4	Délai pour le dépôt des offres (<i>voir conditions à la section 3.8</i>)	Jeudi 5 décembre 2024 16:00
5	Eventuelles séances de clarification (<i>voir conditions à la section 3.10.2</i>)	Sem. du 3 février 2025
6	Date estimative de la décision d'adjudication	Mi-mai 2025
7	Date envisagée pour le démarrage de l'exécution du marché	Début juin 2025

Ce planning est fourni à titre indicatif et pourrait être modifié pour les étapes impliquant une prise de position/décision du Comité de Direction et/ou du Conseil intercommunal de l'ASR.

Le planning de détail pour la phase de réalisation sera élaboré par la direction des travaux en collaboration avec l'entreprise mandatée après l'adjudication.

1.6 Critères d'adjudication

Les critères d'adjudication sont décrits dans le tableau ci-après :

Critères et sous-critères	Eléments d'appréciation	Pondération
Prix		30 %
Montant total de l'offre TTC	A1	
Adéquation de la solution		25 %
Qualité technique des composants de la solution	Réponse Ch. 3 / A3	
Evolutivité de la solution	Réponse Ch. 3 / A3	
Sécurité et disponibilité	Réponse Ch. 3 / A3	
Adéquation organisationnelle pour le marché		20 %
Qualifications des intervenants pour le projet	Réponse Ch. 4 / A3 / CV	
Qualité et pertinence du plan de projet	A3	
Organisation pour les services en phase d'exploitation	Réponse Ch. 5	
Indicateurs et niveaux de services pour l'infogérance	Réponse Ch. 5 / A3	
Qualité et adéquation des références	A2	10 %
Qualité du soumissionnaire		10 %
Organisation qualité de l'entreprise	A2	
Recours à la sous-traitance	A2	
Compréhension de l'importance du marché	Réponse Ch. 1 / Ch. 4	
Qualité de la réponse	Réponse	
Critères sociétaux et environnementaux		5 %
Contribution de l'entreprise au développement durable	Q5	
Initiatives Green IT et démarches responsabilité sociétale des entreprises	Réponse Ch. 2	

1.7 Bases légales

Le marché est

- soumis aux accords internationaux (AMP 2012 et Accord bilatéral entre la Suisse et la Communauté européenne) ;
- soumis à l'Accord intercantonal sur les marchés publics (AIMP 2019) ;
- soumis aux lois, ordonnances et règlements cantonaux sur les marchés publics ;
- soumis à la loi fédérale sur le marché intérieur (LMI).

Les textes légaux peuvent être notamment obtenus auprès de la Chancellerie d'État ou téléchargés sur le site Internet : www.simap.ch.

1.8 Liste des annexes

- Annexe A1 Offre financière
- Annexe A2 Questionnaire sur le soumissionnaire
- Annexe A3 Questionnaire sur la solution et l'organisation projet
- Annexe P1 Engagement sur l'honneur du respect de toutes les conditions
- Annexe P6 Engagement à respecter l'égalité entre hommes et femmes
- Annexe Q5 Contribution de l'entreprise au développement durable

2 CONDITIONS DE PARTICIPATION

2.1 Recevabilité de l'offre

L'adjudicateur ne prendra en considération que les offres qui respectent les conditions de participation, à savoir les offres qui :

- sont arrivées signées et datées dans le délai imposé, dans la forme et à l'adresse fixée (voir section 3.8.1) ;
- sont accompagnées des attestations, preuves et documents demandés par l'adjudicateur (voir section 2.2) ;
- sont remplies selon les indications de l'adjudicateur, y compris la signature des documents demandés (voir section 7.2.1) ;
- proviennent d'un soumissionnaire dont le siège social se trouve en Suisse ou dans un pays qui offre la pleine réciprocité aux entreprises et bureaux suisses en matière d'accès à leurs marchés publics.

2.2 Aptitudes / compétences requises

Pour cette procédure ouverte, le soumissionnaire doit respecter les critères d'aptitude ci-dessous, sous peine d'exclusion de la procédure.

Si, lors de l'ouverture des offres, les critères d'aptitude ne sont pas dûment prouvés, l'adjudicateur pourra accorder un délai de 10 jours pour une mise en conformité avec ces exigences.

Critères d'aptitudes :

- a. Exercer une activité en rapport avec les exigences du marché ;
- b. Présenter des garanties de solvabilité et de pérennité de l'entreprise
- c. Démontrer la capacité à réaliser la solution et à livrer les services

Afin de prouver le respect des critères d'aptitude, le soumissionnaire doit produire les documents suivants :

Critère	Preuve d'aptitude	Origine du document
a	Extrait du Registre du Commerce. La raison sociale indiquée sur la page de garde doit être identique à celle figurant au Registre du commerce.	Registre du commerce ou autorité nationale compétente
b	Attestation de non-poursuite ou extrait du registre des poursuites daté de moins de 3 mois.	Office des poursuites ou autorité nationale compétente
c	Liste d'au moins 3 références. Le soumissionnaire doit obtenir au moins la note 2 (selon la méthode d'évaluation)	Soumissionnaire (Annexe A2)

La participation de consortiums est régie à la section 2.11. Les conditions relatives à la sous-traitance sont décrites à la section 2.12.

2.3 Durée de validité de l'offre

La durée de validité de l'offre doit être de **minimum 6 mois** à partir de la date de remise de l'offre.

Les conditions de variations de prix imposées par des fournisseurs ou des taux de changes demeurent réservées. Ces conditions doivent être énoncées clairement.

Si le marché ne peut être adjugé dans le cadre du délai indiqué, l'adjudicateur se réserve le droit de demander aux soumissionnaires de prolonger la durée de validité de leur offre. En cas de refus, l'adjudicateur pourra prendre une décision d'exclusion du soumissionnaire ou d'interruption de la procédure.

Une offre déposée est considérée comme définitive et ferme. Elle ne peut plus être retirée unilatéralement par le soumissionnaire durant la période de validité fixée par l'adjudicateur à moins d'une justification telle qu'une procédure de sursis concordataire, de mise en faillite ou de mise en poursuite, susceptible de remettre en question le bien-fondé de la décision d'adjudication. La justification peut également s'appuyer sur un élément extérieur indépendant de la volonté du soumissionnaire, voire sur une erreur essentielle au sens de l'art. 24, alinéa 1, chiffre 4 du Code des obligations (CO). Le cas échéant, l'intéressé engage sa responsabilité contractuelle en application de l'art. 26 du CO.

2.4 Motifs d'exclusion

Outre les motifs de non-recevabilité de son offre et s'il n'a pas été exclu de la procédure suite à la vérification des éléments ci-dessus, un soumissionnaire sera également exclu de la procédure :

- s'il trompe ou cherche à tromper intentionnellement l'adjudicateur en déposant des documents faux ou erronés, en fournissant des informations caduques ou mensongères, en proposant des preuves falsifiées ou non certifiées officiellement et s'il a modifié les bases d'un document remis via un support électronique ou sous forme papier ;
- s'il n'a pas remis avec son offre les annexes nécessaires à l'évaluation des critères d'aptitude et d'adjudication demandés.

D'autres motifs d'exclusion figurant dans la législation cantonale ou l'AIMP demeurent réservés.

2.5 Offres partielles

Les offres partielles ne sont pas admises. Le cas échéant, l'offre sera exclue de la procédure.

Seront considérées notamment comme offres partielles, les offres qui répondent partiellement aux exigences du cahier des charges indépendamment du fait que le marché soit divisé en plusieurs lots.

2.6 Nombre d'offres admise

Pour ce marché, une entreprise ou une société, ainsi qu'un consortium d'entreprises, le cas échéant, ne peut déposer qu'une offre en qualité de soumissionnaire. Les entreprises portant la même raison sociale et dont l'activité est identique, même issus de cantons différents, ne pourront inscrire qu'une seule succursale ou filiale.

Les entreprises ne portant pas la même raison sociale, mais dont l'activité est identique et dont l'affiliation commerciale, juridique et décisionnelle peut être prouvée, ne pourront inscrire qu'une seule succursale ou filiale. Dans ce dernier cas, l'adjudicateur peut demander

au soumissionnaire concerné des preuves de son indépendance commerciale, juridique et décisionnelle vis-à-vis d'autres soumissionnaires portant ou non la même raison sociale.

Ces dispositions ne concernent pas les sous-traitants qui peuvent participer avec plusieurs soumissionnaires.

2.7 Marché divisé en lots

L'adjudicateur a divisé le marché en plusieurs lots. Le soumissionnaire n'a **pas l'obligation de donner une offre pour tous les lots et peut donc choisir le ou les lots** pour lesquels il déposera une offre. Dans le cas présent, l'adjudicateur peut attribuer au même soumissionnaire un seul lot ou tous les lots pour lesquels il a déposé une offre.

2.8 Variantes

Les variantes d'offre ne sont pas admises et ne seront donc pas prises en considération pour l'évaluation multicritères et lors de la décision d'adjudication. Toutefois, si un soumissionnaire a néanmoins déposé des propositions d'optimisation du cahier des charges, des suggestions de modification de la liste des matériaux ou des équipements, ou une variante d'exécution ou de projet, l'adjudicateur peut en tenir compte lors des discussions contractuelles si ce soumissionnaire est adjudicataire du marché.

2.9 Conflit d'intérêts et récusation

Le soumissionnaire annonce à l'adjudicateur, dès qu'il a connaissance d'un potentiel conflit d'intérêts, mais au plus tard lors du dépôt de son offre, s'il se trouve en conflit d'intérêt avec un des membres du comité d'évaluation des offres cité à la section 3.10.7.

Un membre du comité d'évaluation ou de l'autorité adjudicatrice doit se récuser dès qu'il constate qu'il est en conflit d'intérêts potentiel avec un soumissionnaire. Cas échéant, il appartient à l'adjudicateur de remplacer le membre concerné par un des suppléants.

2.10 Pré-implication

Une entreprise externe a été sollicité afin de soutenir l'adjudicateur lors de l'élaboration du cahier des charges. Par son statut de membre du Comité d'évaluation, H+S Communications SA n'est pas autorisé à participer à cet appel d'offres, hormis pour ses activités de mandataire de l'adjudicateur.

2.11 Consortium ou communauté des soumissionnaires

La communauté de soumissionnaires (consortium) n'est pas admise. Le cas échéant, l'offre sera exclue de la procédure.

2.12 Sous-traitance

La sous-traitance est admise pour autant que cela ne nuise pas à la saine et efficace concurrence et que cela ne crée pas une position cartellaire.

En cas de sous-traitance, le soumissionnaire doit indiquer (selon l'Annexe A2) lors du dépôt de son offre :

- le nom et le siège de chaque sous-traitant ;
- la nature et la part des prestations sous-traitées.

Dans la mesure où la part revenant à un sous-traitant est égale ou supérieure à 10% du montant de l'offre mise en appel d'offres, le soumissionnaire devra joindre également les attestations exigées dans le dossier d'appel d'offres pour le sous-traitant concerné. Cela n'empêche nullement l'adjudicateur de requérir les attestations des sous-traitants pour une part inférieure au pourcentage susmentionné.

La sous-traitance au deuxième degré est interdite lors de l'exécution du présent marché.

Il est rappelé que le sous-traitant doit également respecter les exigences de cet appel d'offres.

3 CONDITIONS ADMINISTRATIVES DE LA PROCEDURE

3.1 Langue officielle de la procédure

La langue officielle pendant la durée de la procédure, pour toute information, documentation, audition et échange de courrier est le français.

3.2 Inscription et demande du dossier d'appel d'offres

Le dossier est uniquement téléchargeable sur le site Internet SIMAP.CH et ne peut pas être demandé par courrier postal ou par une autre voie électronique.

Aucun émolument n'est perçu pour la mise à disposition des documents d'appel d'offres.

3.3 Indemnisation

L'élaboration d'une offre ne donne droit à aucune indemnité. Le soumissionnaire ne peut donc faire valoir une note de frais ou une indemnisation auprès de l'adjudicateur pour toute démarche se rapportant à la procédure ou pour le rendu de son offre.

3.4 Erreurs importantes

Le soumissionnaire qui constate une erreur importante dans le présent document d'appel d'offres a l'obligation d'en informer immédiatement l'adjudicateur (par l'intermédiaire de la personne de contact de l'annonce sur SIMAP.CH)

3.5 Propriété et confidentialité des documents et informations

Les informations transmises par l'adjudicateur ne doivent être utilisées par le soumissionnaire que pour la préparation de son offre. Les documents qui sont remis par l'adjudicateur aux soumissionnaires restent confidentiels pour la durée de la procédure jusqu'à et y compris l'extinction complète de toute voie de recours. Ils demeurent la propriété de l'adjudicateur.

Tous les documents déposés par le soumissionnaire dans le cadre de son offre, sont de la propriété exclusive de l'adjudicateur. Lors du dépôt de son offre, il appartient au soumissionnaire d'indiquer les pièces qu'il considère comme confidentielles.

L'adjudicateur conserve les documents déterminants énoncés à l'art. 49, al. 2 AIMP 2019 en lien avec une procédure d'adjudication pendant au moins trois ans à compter de l'entrée en force de l'adjudication. Pendant la durée de leur conservation, les documents doivent être traités de manière confidentielle

3.6 Séance d'information

Aucune séance d'information et/ou visite du site d'exécution n'est envisagée durant la procédure d'appel d'offres.

3.7 Questions concernant l'appel d'offres

L'adjudicateur ne traitera aucune demande par téléphone.

Les éventuelles questions doivent parvenir au plus tard à la date indiquée dans le calendrier de la procédure (voir section 0 - pt 2).

L'adjudicateur répondra uniquement aux questions arrivées dans le délai fixé, posées par écrit et transmises via le forum SIMAP.CH

L'adjudicateur répondra aux questions, par écrit (sous la forme d'un fichier qui pourra être téléchargé sur SIMAP.CH) et partagera également les questions/réponses avec les autres soumissionnaires.

L'adjudicateur se réserve le droit de refuser de répondre aux questions sans rapport avec le marché mis en concurrence.

3.8 Remise de l'offre

3.8.1 Délai et adresse pour la remise de l'offre

L'offre doit parvenir au plus tard dans le délai indiqué dans le calendrier de la procédure (voir section 0 - pt 4).

Il appartient au soumissionnaire de tout mettre en œuvre pour respecter cette échéance. Les offres arrivées hors délais seront exclues de la procédure. Pour les offres remises par courrier postal, **le cachet postal ne fait pas foi**.

L'offre doit parvenir par poste ou être déposée à la réception de l'adjudicateur à l'adresse suivante :

Association de communes Sécurité Riviera A l'attention de Monsieur Philippe Blanchard Rue du Lac 118 Case postale 434 CH-1815 Clarens

3.8.2 Présentation de l'offre

Le soumissionnaire doit déposer son offre complète datée et signée sous **forme papier en 1 exemplaire**.

L'offre sera remise sous la forme d'un dossier relié ou d'un classeur A4. Il doit être contenu dans un pli fermé portant les indications suivantes :

- L'adresse de remise de l'offre telle qu'indiqué ci-dessus.
- Mention « Offre Autonomie informatique de l'ASR »
- Ne pas ouvrir
- Le nom et l'adresse du soumissionnaire

Le soumissionnaire doit aussi fournir son offre **sous forme de clé USB** (le soumissionnaire est responsable du fait que le contenu de la version électronique est identique à la version papier. Les documents en version électronique seront enregistrés dans une structure de fichiers ou avec une nomenclature de fichiers permettant de retrouver l'organisation de l'offre papier.

La forme papier fait foi.

3.9 Prix

3.9.1 Présentation du prix

Le soumissionnaire indiquera dans l'Annexe A1 le détail des prix de son offre. Les prix mentionnés seront nets tout compris (assurances, frais de déplacements, infrastructure informatique pour fournir la prestation, etc.) à l'exception de la TVA et ils seront fermes et définitifs.

Le soumissionnaire se réfèrera à la notice incluse l'Annexe A1 concernant les conventions pour compléter cette dernière.

Le soumissionnaire peut choisir d'annexer son offre financière sous un format qui lui est propre, si cela apporte une clarification mais seule l'annexe Prix sera prise en considération pour le calcul du prix de l'offre.

3.9.2 Devise monétaire applicable

La devise monétaire officielle acceptée pendant la durée de la procédure et pour l'exécution du marché est le franc suisse (CHF).

3.9.3 Taxe sur la valeur ajoutée

En l'absence de toute information, les montants sont considérés Hors Taxes (HT). Le soumissionnaire a l'obligation d'indiquer le taux TVA qu'il applique pour le marché.

Il est rappelé que l'adjudicateur vérifie le degré d'ouverture du marché à la concurrence par rapport à des valeurs-seuils hors TVA.

Le critère du prix sera évalué et noté toutes taxes comprises (TTC).

Le pouvoir adjudicateur doit évaluer le prix des offres en tenant compte de la TVA lorsque celle-ci est applicable. En cas d'exonération, l'évaluation du prix de l'offre concernée s'effectue sans tenir compte de la TVA. Le cas échéant, il appartient au soumissionnaire concerné d'apporter la preuve de l'exonération (références légales à l'appui). Cela signifie que les prix pratiqués par les prestataires ordinaires, non exonérés, comprennent un montant de TVA, alors que le prestataire exonéré proposera une offre sans la TVA. Le cas échéant, il appartient au soumissionnaire concerné d'apporter la preuve de l'exonération en citant, par exemple, l'article de loi applicable. Le principe de l'égalité de traitement n'est pas violé par cette approche, à condition que l'exemption est légale et que les conditions du marché soient acceptées sans corrections ou réserves.

3.10 Evaluation

3.10.1 Ouverture des offres

L'adjudicateur ne procédera pas à une ouverture publique des offres. L'ouverture des offres est un acte formel de réception qui est sujet à une vérification plus approfondie par la suite.

Le procès-verbal d'ouverture des offres peut être obtenu sur demande écrite adressée à l'adjudicateur, à partir de 3 jours ouvrés après la date de remise des offres indiquée dans le calendrier de la procédure (voir section 0 - pt 4).

3.10.2 Clarification des offres

L'adjudicateur se réserve le droit de réaliser autant d'auditions qu'il le souhaite. Comme il se réserve le droit de n'auditionner que les soumissionnaires qui ont des chances objectives d'obtenir le marché et dont le dossier nécessite des clarifications.

Les éventuelles auditions seront organisées durant la période indiquée dans le calendrier de la procédure (voir section 0 - pt 5). L'adjudicateur informera ultérieurement chaque soumissionnaire de l'heure exacte et de la durée de son audition.

Avant, pendant et après l'audition, le soumissionnaire ne pourra pas introduire d'éléments nouveaux ou modifier son offre, au risque de se voir exclu de la procédure, à moins que l'adjudicateur le demande expressément à tous les soumissionnaires et que cela ne constitue pas une forme de négociation de l'offre.

3.10.3 Eléments d'appréciation des offres

L'évaluation des offres se basera exclusivement sur l'offre déposée, ainsi que sur les indications fournies par les soumissionnaires et sur les informations demandées par

l'adjudicateur. L'adjudication est attribuée à l'offre la plus avantageuse à savoir l'offre totalisant le plus grand nombre de points sur la base des critères évalués et annoncés à la section 1.6 avec leur pondération respective.

3.10.4 Echelle de notes

L'échelle de notes est de 0 à 5 (0 constituant la plus mauvaise note et 5 la meilleure note).

Un critère, avant pondération, pourra recevoir une note jusqu'au centième (par exemple, 3,46).

Les appréciations générales déterminant chaque note sont les suivantes

Note	Appréciation	Description
5	Très intéressant	Dépasse les spécifications et attentes avec beaucoup d'avantages particuliers par rapport aux autres offres.
4	Bon et avantageux	Correspond entièrement aux spécifications et attentes avec un minimum d'avantage par rapport aux autres offres.
3	Satisfaisant	Correspond aux spécifications et attentes pour les éléments essentiels mais ne présente aucun avantage par rapport aux autres offres
2	Partiellement suffisant	Ne correspond que partiellement aux spécifications et attentes. Le document demandé est fourni mais incomplet.
1	Insuffisant	Ne correspond pas aux spécifications et attentes pour au moins un élément essentiel. Le document demandé est fourni mais le contenu ne répond pas aux attentes.
0	Manquement	L'information ou le document demandé n'est pas fourni.

3.10.5 Notation du prix

La notation du prix se fera selon la formule suivante

$$Note\ offre_x = \left(\frac{Montant\ offre\ la\ plus\ basse}{Montant\ offre_x} \right)^2 \times 5$$

Le montant de l'offre TTC est considéré pour le calcul de la note.

La note est arrondie au centième.

A noter que d'éventuels rabais « multi-lots » ne seront pas pris en compte pour le calcul du prix, chaque lot est évalué séparément.

3.10.6 Contrôle de l'offre

L'adjudicateur procède à un contrôle technique et arithmétique de l'offre. Les erreurs manifestes de calcul sont corrigées d'office.

L'adjudicateur doit demander des renseignements aux soumissionnaires dont le prix de l'offre est anormalement bas afin de s'assurer que les conditions de participation sont remplies et que les autres exigences de l'appel d'offres ont été comprises. Le soumissionnaire devra apporter tout justificatif utile à la compréhension de ses prix. Si l'adjudicateur estime que les justificatifs apportés par le soumissionnaire démontrent clairement et de manière évidente que le soumissionnaire ne peut pas réaliser le marché dans de bonnes conditions d'exécution ou sans mettre en péril la pérennité de son entreprise, l'adjudicateur prendra une décision d'exclusion du soumissionnaire pour ce

motif. Il en va de même dans le cas d'erreurs manifestes répétitives, prépondérantes ou abusives au point de porter un préjudice à la crédibilité de l'offre dans son entier.

Dans le cadre de la vérification des prix auprès du soumissionnaire, l'adjudicateur prendra également une décision d'exclusion si le soumissionnaire annonce fermement et de manière définitive une modification de ses prix.

3.10.7 Comité d'évaluation

L'adjudicateur a décidé de mettre en place un comité d'évaluation composé des membres suivants :

Mme / M.	Prénom et nom	Titre / fonction
M.	Philippe Blanchard	Responsable informatique & technique
M.	Cipriano Baccarella	Spécialiste IT UTLI
M.	Sébastien Piu	Directeur administratif et chef des services généraux
M.	Lucas Varé *	Consultant H+S

* *Expert sans droit de vote*

3.11 Modifications de l'offre

Une offre déposée ne peut pas être modifiée ou complétée après le délai de dépôt fixé par l'adjudicateur. A l'échéance dudit délai, un soumissionnaire ne peut donc plus corriger ou faire corriger son offre, des documents ou des informations qu'il aura transmis à l'adjudicateur.

3.12 Modification du cahier des charges par l'adjudicateur

L'adjudicateur peut modifier le contenu du cahier des charges pour autant que cela ne remette pas en question la nature du marché et plus de 20% de l'importance du marché, voire que cela ne porte que sur des questions de détail ou d'aspects secondaires. Si cette modification intervient avant le dépôt de l'offre, l'adjudicateur indiquera, si nécessaire, le nouveau délai pour le dépôt de l'offre. Si cette modification intervient après le dépôt de l'offre, il veillera à ce que tous les soumissionnaires soient mis à pied d'égalité et possèdent un délai suffisant pour répondre à la demande. Le cas échéant, il veillera à donner ces modifications dans une même mesure et dans le même délai à tous les soumissionnaires.

En cas de modification mineure et de peu d'importance, l'adjudicateur peut aussi ne pas mettre en cause le cahier des charges durant la procédure, mais il émettra des réserves lors de la décision d'adjudication qui indiqueront clairement les modifications du cahier des charges qui devront encore faire l'objet d'une discussion au niveau contractuel.

Si les modifications du cahier des charges remettent fondamentalement en question le bien-fondé de l'appel d'offres, il procédera à une interruption et à un renouvellement de la procédure. Le cas échéant, il informera les soumissionnaires de sa décision avec mention des voies de recours.

3.13 Interdiction des négociations

Jusqu'à et y compris la décision d'adjudication, l'adjudicateur ou ses représentants ne sont pas autorisés à procéder à une négociation des offres déposées, tant sur les prestations que sur les conditions du cahier des charges et les prix. Cette interdiction n'empêche néanmoins pas l'adjudicateur de procéder à une épuration des offres aux fins d'être en mesure de les comparer de manière objective. Si nécessaire, il peut inviter chaque soumissionnaire

concerné à fournir des clarifications relatives à son aptitude ou à son offre, par écrit ou au travers d'une audition conformément à la section 3.10.2.

La rectification des offres aux conditions de l'art. 39 AIMP 2019 est réservée.

3.14 Offre qui ne répond pas aux exigences minimales

L'adjudicateur exclut les offres qui ne remplissent pas les conditions de recevabilité ou les critères d'aptitude fixés.

Si l'adjudicateur constate qu'aucune offre ne remplit les exigences précitées, il exclut les différentes offres et rend une décision d'interruption de la procédure. Cette situation exceptionnelle peut justifier une adjudication de gré à gré en application d'une clause d'exception. Cas échéant, il choisit librement l'entreprise avec laquelle il procède de gré à gré. Il fait alors en sorte de choisir une entreprise qui est à même de remplir les mêmes exigences minimales que la procédure d'appel d'offres. Il peut également lancer une nouvelle procédure de mise en concurrence.

3.15 Décision d'adjudication

La décision d'adjudication sera notifiée individuellement et par écrit aux soumissionnaires ayant participé à la procédure et dont l'offre est recevable. Elle sera sommairement motivée et indiquera la voie de recours.

Le soumissionnaire est rendu attentif aux conditions spécifiques de la section pour rendre une décision d'adjudication.

3.16 Renseignements relatifs à la décision d'adjudication

Dès réception de la décision qui le concerne, tout soumissionnaire qui n'est pas l'adjudicataire du marché peut solliciter un entretien avec l'adjudicateur ou son représentant, en vue d'obtenir des éclaircissements sur la manière dont les notes lui ont été attribuées et sur les appréciations qui ont été émises sur son offre. Cet entretien sera organisé de manière à sauvegarder les droits du soumissionnaire.

3.17 Voies de recours

Le soumissionnaire est informé que les décisions suivantes sont sujettes à recours :

- l'appel d'offres (à compter de la date de la publication) ;
- la décision d'exclusion (à compter de la date de sa notification) ;
- la décision d'interruption de la procédure (à compter de la date de sa notification) ;
- la décision de répétition ou de renouvellement de la procédure (à compter de la date de publication ou du lancement de la nouvelle procédure) ;
- la décision d'adjudication (à compter de la date de sa notification) ;
- la décision de révocation de la décision d'adjudication (à compter de la date de sa notification) ;
- la décision de sanction administrative (à compter de la date de sa notification).

Le recours doit être interjeté devant l'autorité de recours compétente (Tribunal administratif cantonal) dans un délai de 20 jours dès la notification de la décision. Les fêtes judiciaires ne s'appliquent pas. Le mémoire de recours doit contenir un exposé concis des faits, des motifs et moyens de preuve, ainsi que l'énoncé des conclusions. La décision attaquée et les documents servant de moyens de preuve en possession du recourant sont joints au mémoire. Le mémoire est daté et signé par le recourant ou par son mandataire.

Le recours n'a pas d'effet suspensif sauf s'il est accordé par le Tribunal administratif cantonal sur demande du recourant.

3.18 Conclusion du contrat suite à la décision d'adjudication

Les documents d'appel d'offres sont destinés en premier lieu à l'évaluation et à la comparaison des offres pour l'adjudication. Les contrats conclus suite à la décision d'adjudication se baseront sur les cahiers des charges et, le cas échéant, sur les propositions d'optimisation, émises dans le cadre de la procédure. Une décision d'adjudication n'engage pas l'adjudicateur à conclure le contrat avec l'adjudicataire. Le montant de l'adjudication ne représente pas un engagement contractuel.

4 CONDITIONS PARTICULIERES A L'APPEL D'OFFRES

4.1 Conditions pour rendre la décision d'adjudication

Valable pour tous les lots

L'adjudication du marché est sujette à l'acceptation de la demande de crédit correspondante par le Conseil intercommunal (préavis d'investissement). Le marché se fera sous réserve de l'obtention du financement.

Valable pour le Lot 3

En parallèle au présent appel d'offres, l'ASR mène des discussions pour utiliser des salles techniques existantes dans les locaux d'une commune qui est membre de l'association pour héberger les nouveaux équipements. Si un accord est trouvé entre l'ASR et la commune, le besoin de location dans des centres externes n'étant plus nécessaire, l'adjudicataire pourra prononcer une interruption du marché. Le cas échéant, les soumissionnaires seront informés par écrit.

4.2 Durée du marché et durée du contrat de service

Valable pour tous les lots

Le marché est composé d'une phase de projet et d'une phase d'exploitation.

La phase de projet se termine à l'acceptation finale.

Le contrat de services aura une durée de 36 mois. Il sera ensuite renouvelé tacitement pour 12 mois (au maximum 2 fois) sauf résiliation avec un délai de 3 mois par l'une des parties.

Tous les services ne vont pas passer en mode opérationnel en même temps. Le prestataire devra assurer une partie de l'exploitation tout en terminant les derniers livrables du projet. La durée du contrat de service ne démarre donc pas à la fin du projet mais é une date à convenir correspondant au passage en exploitation de la majorité du périmètre (les critères exacts seront définis dans le contrat).

4.3 Quantités

Les quantités données dans l'appel d'offres sont approximatives et serviront uniquement pour le calcul de l'offre. Elles ne sont pas déterminantes pour les commandes des équipements et la facturation finale. L'adjudicateur se réserve le droit de modifier, à la commande, les quantités précises.

4.4 Modèle financier et facturation

Valable pour tous les lots

Le soumissionnaire doit faire une offre forfaitaire pour les services de mise en œuvre. Un rabais sera appliqué pour correspondre à l'optimisation des ressources en cas d'adjudication de plusieurs lots.

L'adjudicataire et le prestataire définiront les étapes de facturation conditionnées à l'acceptation de certains jalons dans le projet.

Pour simplifier la gestion des budgets et la facturation, les prix récurrents doivent être fixes.

Pour un service particulier entrant en phase d'exploitation, une facturation partielle *pro rata temporis* pourra être déclenchée.

Des clauses de révision et d'augmentation des prix (hors taxes) ne sont pas acceptées.

Pour réduire les activités administratives, la facturation sera trimestrielle ou semestrielle pour les activités récurrentes à forfait.

Les prestations complémentaires pourront être facturées à l'acte ou en régie sur un « carnet d'heures ». Toutes les prestations complémentaires devront être justifiées par un rapport de travail.

4.5 Conformité avec les législations sur la protection des données

Le prestataire sélectionné devra se conformer

- aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) de l'Union européenne ;
- à la Loi fédérale sur la Protection des Données (LPD) ;
- à la loi cantonale vaudoise sur la protection des données personnelles (LPrD) ;

ainsi qu'aux ordonnances et règlements y relatifs

Cela inclut, mais ne se limite pas à, la gestion, le traitement et le stockage des données personnelles, en veillant à garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données.

Le prestataire devra également se conformer aux obligations de sous-traitance prévues par ces réglementations et législations, en garantissant que tout sous-traitant impliqué respecte les mêmes exigences.

4.6 Tests de fonctionnement techniques

Le prestataire avant de livrer un service devra valider en interne le bon fonctionnement, la redondance et la sécurité de l'infrastructure ou du service.

Le prestataire mènera les tests nécessaires et remettra un compte-rendu à l'ASR.

L'ASR et le prestataire évalueront la possibilité de réaliser, avant la migration des postes de travail, un test de charge, en particulier pour les profils itinérants.

4.7 Validation de la sécurité

A la fin du projet de migration, une analyse de sécurité et un test d'intrusion (*pentest*) seront réalisés par une société externe mandatée directement par l'ASR.

Si des éléments présentant un niveau de risque d'au moins 'fort' (sur une échelle 'critique', 'fort', 'moyen', 'faible') sont identifiés, le prestataire devra corriger ces éléments sans frais supplémentaires dans un délai de 20 jours., sous réserve d'un délai plus long convenu entre les parties.

Cette obligation couvre à la fois les corrections techniques et les mises à jour nécessaires.

5 ENGAGEMENTS

5.1 Engagements de l'adjudicateur

L'adjudicateur s'engage auprès des soumissionnaires à :

- observer le caractère confidentiel des indications fournies par les soumissionnaires ; font exception les renseignements qui doivent être publiés lors de et après l'adjudication ou impérativement communiqués aux soumissionnaires qui ne sont pas adjudicataires, cas échéant sur ordre de l'autorité judiciaire ; Les devoirs légaux d'information demeurent également réservés ;
- interdire l'accès aux documents et informations par des tiers ou toutes personnes externes à la procédure, sans le consentement du soumissionnaire ;
- organiser la procédure avec un esprit d'équité, d'impartialité et de loyauté ;
- assurer la transparence de la procédure ;
- garantir un déroulement optimal de la procédure.

5.2 Engagements du soumissionnaire

En signant la page de garde et en déposant leur offre, tous les membres d'un soumissionnaire certifient qu'ils ont pris connaissance des conditions de la procédure et qu'ils en acceptent le contenu sans réserve. Il prend par ailleurs aussi les engagements suivants :

a) il confirme que les indications, informations et preuves fournies dans et avec son offre sont exactes et conformes à la réalité ;

b) il accepte que l'adjudicateur, ou ses représentants, puisse vérifier les indications, informations et preuves fournies avec son offre (confidentialité assurée par l'adjudicateur) ;

c) il garantit l'égalité de traitement entre hommes et femmes, à compétences et fonctions équivalentes, en particulier en ce qui concerne les conditions salariales, ceci y compris pour les sous-traitants directs, les fournisseurs principaux et les transporteurs, le cas échéant ;

d) il garantit le respect des dispositions relatives à la protection de l'environnement, notamment celles en matière de lutte pour la protection des eaux, la protection de l'air et la gestion des déchets et de lutte contre les nuisances sonores ;

e) il confirme qu'il n'a pas faussé la concurrence en réalisant des arrangements ou des accords entre soumissionnaires ;

f) il confirme que l'offre déposée est conforme aux exigences du cahier des charges et qu'elle inclut toutes les prestations strictement justifiées pour l'exécution du marché et son bon déroulement. Cela comprend aussi les mesures à prendre pour respecter les dispositions relatives à la santé et la sécurité.

g) il confirme avoir reçu tous les renseignements nécessaires pour l'établissement de son offre, après avoir pris connaissance des conditions générales, du contenu du cahier des charges et après s'être rendu exactement compte de l'importance, des exigences et des contraintes du marché. Et, en conséquence, il s'engage à exécuter l'ensemble du marché pour les prix indiqués dans son offre, en se conformant strictement à toutes les prescriptions d'exécution énumérées dans l'appel d'offres ;

h) il met en place les personnes clés désignées pour l'exécution du marché. En cas de remplacement de la ou des personnes-clés, le soumissionnaire a pris note que l'adjudicateur

est en droit d'exiger de l'adjudicataire qu'il mette à disposition, dans un délai déterminé, des personnes-clés de même niveau de compétence, d'expérience, de capacité et de disponibilité. S'il ne s'exécute pas, la décision d'adjudication peut être révoquée et le contrat résilié

i) il confirme qu'il ne fait pas l'objet d'une procédure de faillite ou qu'il n'a pas obtenu de concordat judiciaire ou extrajudiciaire ; il garantit également que tel n'est pas le cas pour les sous-traitants, fournisseurs ou transporteurs auxquels il entend faire appel ;

j) il accepte que son résultat, notamment les notes attribuées par critère, soit transmis aux autres soumissionnaires sous la forme d'un tableau récapitulatif ;

k) il respecte les dispositions relatives à la protection des travailleurs et les conditions de travail applicables ainsi que les obligations en matière d'annonce et d'autorisation mentionnées dans la loi du 17 juin 2005 sur le travail au noir (LTN) et confirme que ses sous-traitants les respectent et s'engage à les contrôler à cet effet ;

l) en remplissant son offre, il a tenu compte du fait que l'adjudicateur n'acceptera, après la décision d'adjudication, aucune sous-évaluation de prestations, aucun oubli de prestations ou mauvaise compréhension des prestations à exécuter. Il appartient donc au soumissionnaire de poser toute question d'éclaircissement. Le soumissionnaire ne pourra donc pas, suite au dépôt de son offre, justifier une modification de son offre par le fait que le cahier des charges n'était pas assez précis ;

m) il accepte que l'adjudicateur puisse interrompre ou abandonner à tout moment la procédure si des autorisations étaient refusées, en cas d'opposition au projet ou de refus, partiel ou total, de crédit par les autorités publiques ;

n) il accepte que l'adjudicateur puisse relancer partiellement ou totalement la procédure si, après ouverture et vérification des offres, il devait constater qu'un nombre insuffisant de dossiers remplit les conditions de participation ou les critères d'aptitude et que cela conduit à une absence de véritable concurrence ;

o) il fait preuve d'intégrité morale et s'abstient d'offrir un quelconque avantage à un membre de l'autorité adjudicatrice ou à un membre du comité d'évaluation, dans le but d'obtenir un marché au détriment d'un autre soumissionnaire ou de soustraire le marché à une mise en concurrence. Toute violation de la clause relative à l'intégrité morale entraîne en principe la révocation de l'adjudication, ainsi que la dénonciation anticipée du contrat par l'adjudicateur, pour justes motifs. D'autres sanctions peuvent être prises par l'adjudicateur, notamment si la violation de la clause relative à l'intégrité morale devait être découverte en cours de procédure.

6 CAHIER DES CHARGES

6.1 Abréviations

BAL	Boite aux lettres
CI	Centre informatique de la Commune de Montreux
CIFS	Common Internet File System
DB	Database
DFS	Distributed File System
DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol
DNS	Domain Name System
GPO	Group Policy Object
KB	Knowledge Base
LAN	Local Area Network
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
MDM	Mobile Device Management
NAS	Network Attached Storage
OS	Operating System
PBX	Private Branch Exchange
PKI	Public Key Infrastructure
PST	Personal Storage Table
RCV	Réseau Cantonal Vaudois
RU	Rack-unit
SLA	Service Level Agreement
VLAN	Virtual Local Area Network
VM	Virtual Machine
VPN	Virtual Private Network

6.2 Note préliminaire sur les lots dans le cahier des charges

Sauf mention contraire, les informations du cahier des charges concernent les 3 lots.

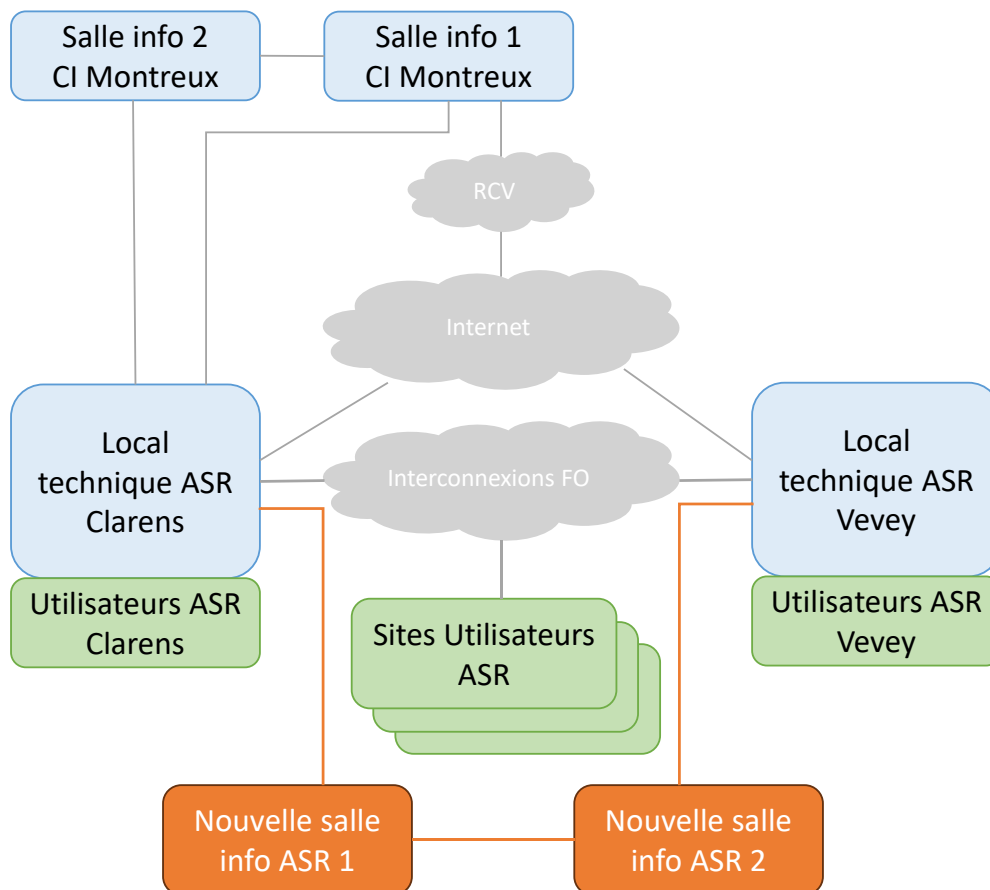
6.3 Architecture cible

6.3.1 Vue générale

A l'heure actuelle, l'utilisation de services de cloud public n'est pas clairement autorisée pour les entités publiques vaudoises. En particulier, certains fichiers et données hébergées par les bases de données étant soumises au secret de fonction. L'ASR a donc fait le choix d'acquérir une infrastructure de serveurs et de stockage privée et hébergée dans deux salles informatiques (solution « On-Premise»). Certains services Microsoft 365 pourront être mis en place mais ultérieurement à la migration sortante de la Commune de Montreux et pour certaines fonctions administratives. Ceci est actuellement hors périmètre.

Pour héberger la nouvelle infrastructure IT, l'ASR ne dispose actuellement pas de locaux adaptés à des serveurs dans ses propres murs. Les équipements doivent être installés dans des salles informatiques externes. A noter, cependant, qu'en parallèle au présent appel d'offres, des discussions visant à pouvoir bénéficier de salles techniques existantes – situées dans les locaux d'une commune membre de l'association – sont en cours. Ces locaux permettraient d'héberger les nouveaux équipements. Le design final peut donc varier.

Le schéma de principe ci-dessous illustre les différentes connections réseau. Les nouvelles salles informatiques et les liaisons fibres optiques sont identifiées en orange.



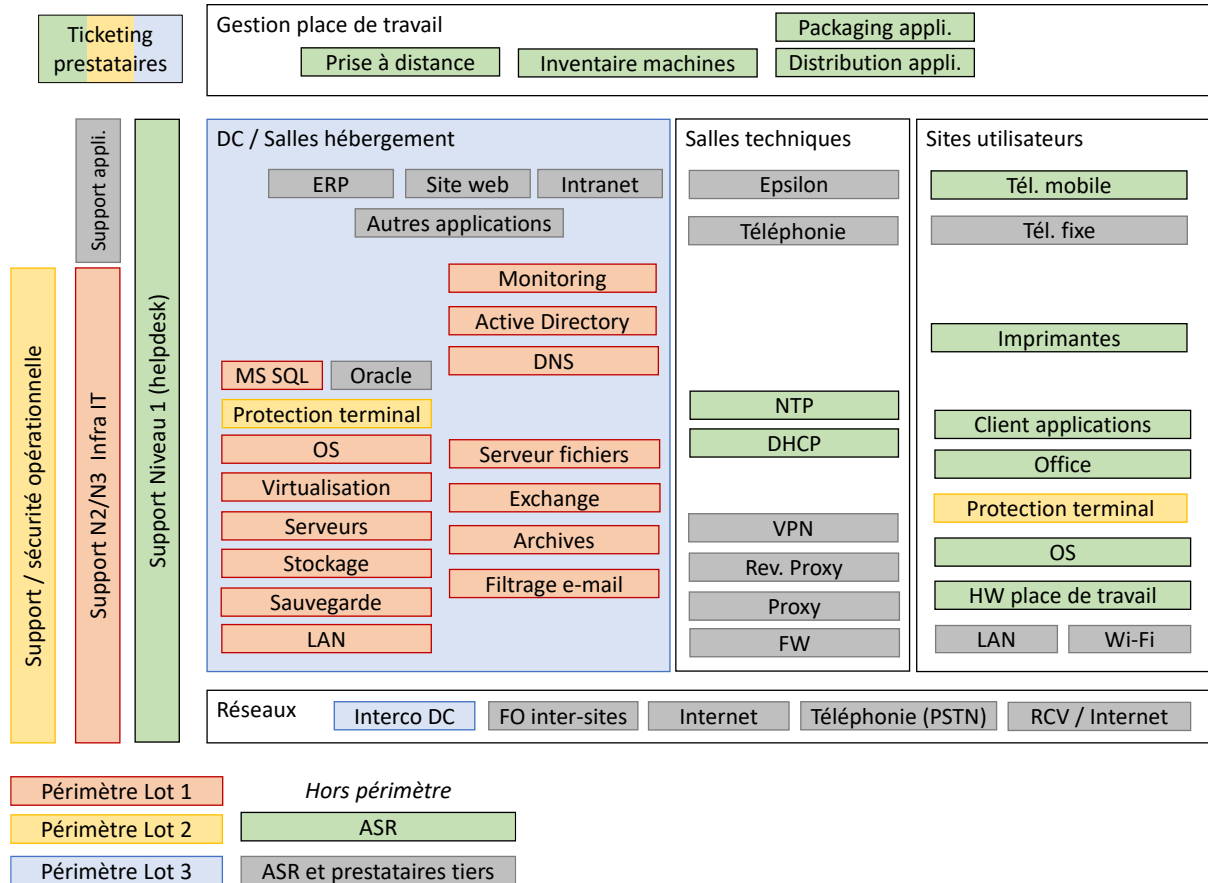
Il est prévu de réaliser le routage interne avec des équipements se trouvant dans les locaux techniques de l'ASR. Les concepts de connexion et de routage entre le réseau ASR et les datacenters sont dépendants des emplacements des datacenters et des types de connexion. Ces concepts seront définis par des workshops techniques en début de phase de réalisation.

Le maintien ou non d'une liaison au RCV ainsi que l'emplacement de cette liaison seront également clarifié au début du projet de migration. A l'heure actuelle, l'ASR ne dispose pas encore assez d'information sur le calendrier de l'évolution de la connectivité aux applications « police ».

6.3.2 Vue cible des services

Le soumissionnaire proposera une solution et une architecture basée sur les besoins identifiés dans cet appel d'offres et tout en permettant une certaine marge d'évolution.

Le schéma ci-dessous illustre les différents blocs de services de la solution cible et les responsabilités identifiées par un code couleur.



Lot 1 - Nouvelle infrastructure IT

L'ASR doit définir une nouvelle architecture informatique et sélectionner un prestataire pour mettre en œuvre la migration des services à partir du Centre informatique de la Commune de Montreux vers une solution autonome sous la responsabilité directe de l'ASR.

Les compétences du prestataire du Lot 1 vont permettre de réaliser la mise en œuvre de la nouvelle solution et la migration des applications et des postes de travail qui sont actuellement dans l'environnement de la Commune de Montreux.

Après la phase de transition, le prestataire fournira des services de gestion et de maintenance afin de garantir que la nouvelle solution soit opérationnelle et sécurisée.

Lot 2 - Sécurité opérationnelle

Le second lot de l'appel d'offres ajoute la composante de sécurisation des terminaux et l'assistance dans la gestion de la sécurité opérationnelle.

Une solution de sécurisation des terminaux (postes clients et serveurs) doit être déployée afin de détecter les menaces de cybersécurité, de déclencher des actions automatiques de remédiation et de transmettre en temps réel à un centre de surveillance des informations à des fins d'analyse et d'alertes.

Le prestataire concerné par le Lot 2 doit donc fournir la solution logicielle de protection et assurer son déploiement sur les équipements. Il assurera aussi des services managés de cybersécurité pour permettre une détection ininterrompue (24/7) de menaces et réagir en conséquence.

Lot 3 – Services d'hébergement datacenters

L'ASR n'a actuellement pas la possibilité, d'un point de vue technique et opérationnel, d'héberger des serveurs de manière sûre dans ses propres locaux. Il faut donc installer les nouveaux équipements dans des salles externes.

Le Lot 3 porte donc sur la location d'un espace dans 2 centres d'hébergement (datacenter) géographiquement séparés ainsi que sur une liaison connectant ces 2 sites.

Comme indiqué à la section 4.1, le besoin de location pourrait être rendu caduque si une solution est trouvée avec une commune membre de l'ASR.

6.4 Situation actuelle et contexte de l'appel d'offres

6.4.1 Organisation de l'informatique pour l'ASR

L'infrastructure informatique de l'ASR est actuellement hébergée et exploitée par le Centre informatique de la Commune de Montreux (CI). L'infrastructure est mutualisée entre la Commune de Montreux et les organisations avec lesquelles elle a conclu une convention, comme par exemple l'ASR. Le Centre informatique se charge en particulier de l'administration et de l'exploitation de l'infrastructure ainsi que d'une partie de la relation et de la gestion des intégrateurs applicatifs.

En interne à l'ASR, son UTLI est composée de 5 personnes (4,8 ETP) qui s'occupent principalement des projets et du support aux utilisateurs.

La téléphonie et le réseau sont hors du périmètre des prestations du Centre informatique et sont directement gérés par l'UTLI avec l'appui de prestataires spécialisés.

L'UTLI dispose de comptes administrateurs et ont une délégation partielle de droits dans les systèmes de la Commune de Montreux.

Si les licences applicatives (Windows, Office, antivirus, etc.) sont fournies par le Centre informatique, l'UTLI procède à l'achat, l'installation, renouvellement, et au déploiement des postes de travail, ainsi qu'à l'installation directe des licences du CI de Montreux. L'UTLI prend également en charge la majorité des activités liées aux postes de travail, comme l'installation des logiciels métiers et le support aux utilisateurs."

6.4.2 Sites et connexions

L'infrastructure de la Commune de Montreux est hébergée dans deux salles informatiques. Cette infrastructure héberge des services mutualisés et des applications spécifiques à l'ASR (voir ci-après, section 6.7.2). Les salles informatiques sont connectées au site principal de l'ASR à Clarens par des liaisons fibres optiques.

L'ASR dispose aussi de 2 salles techniques à Clarens et Vevey. Elles hébergent principalement les équipements liés à l'infrastructure réseau, la téléphonie, radio Polycom ainsi que les NAS pour les backups hors site (par rapport au CI de Montreux).

Les utilisateurs sont répartis sur différents sites dans le district Riviera-Pays-d'Enhaut. A l'exception de sites mineurs connectés à Clarens via un VPN sur Internet, les locaux sont connectés avec des liaisons en fibres optiques (les équipements actifs sont sous la responsabilité de l'ASR).

La sortie Internet principale est fournie par l'Etat de Vaud, la connexion se fait par le Réseau Cantonal Vaudois via le routeur situé à la Commune de Montreux. La liaison RCV est également utilisée pour accéder aux applications cantonales de type « police » qui sont hébergées par l'Etat de Vaud.

L'ASR dispose aussi d'accès Internet directs dans ses locaux (souscrits auprès d'un opérateur), ils sont utilisés pour certaines applications spécifiques (par exemple, la sortie du trafic Wifi ou les entrées des VPN/connexions remote access).

Les équipements réseaux (switchs LAN et firewalls) sont gérés directement par l'ASR avec l'aide d'un prestataire de services spécialisé. La gestion du DHCP est gérée sur un équipement réseau et l'ASR est autonome par rapport à la Commune de Montreux.

6.4.3 Infrastructure IT et applications

Les serveurs de Montreux hébergent le domaine AD, la messagerie Exchange, les applications, le serveur de fichiers, etc.). L'infrastructure IT est virtualisée avec un hyperviseur VMware. Les systèmes sont majoritairement du type Windows Server.

Les services Microsoft (AD, Exchange, serveur de fichiers) sont mutualisés entre la Commune de Montreux et les autres organisations (telle que l'ASR). L'ASR est une OU dans le domaine.

Le CI de Montreux se charge de sauvegarder les données sur leurs serveurs. L'ASR procède également à des sauvegardes des fichiers et des bases de données sur ses propres NAS. Ces sauvegardes sont réalisées plusieurs fois par jour afin de réduire la quantité de données perdues en cas de panne.

Certaines applications (par exemple, ERP) sont également mutualisées et devront faire l'objet d'une migration par l'intégrateur de l'application. Les différents services (police, ambulances, pompiers et protection civile) utilisent des applications métiers gérées au niveau cantonal. L'hébergement et l'exploitation des applications sont hors du périmètre, la seule dépendance est une connexion réseau.

Le système de téléphonie d'entreprise IP Avaya est hébergé sur des serveurs physiques indépendants qui se situe déjà dans les salles techniques de l'ASR.

6.4.4 Postes de travail

Les PC sont majoritairement des modèles du constructeur HP.

L'ASR est propriétaire des machines et des différents périphériques et souhaite continuer à gérer directement l'achat de ses machines.

Certains utilisateurs ne disposent pas de postes personnels et travaillent sur des postes partagés. Les profils itinérants sont utilisés.

Les postes de travail sont configurés avec les logiciels principaux suivants :

- Windows 10 Entreprise
- Microsoft Office 2016
- Palo Alto Cortex XDR

L'installation et le support pour les applications métiers sont réalisés directement l'ASR.

6.4.5 Sécurité IT

L'ASR est en train de revoir son infrastructure de firewalls et de filtrage du trafic (proxy et reverse proxy) entre le réseau interne et Internet. Les nouveaux équipements seront mis en œuvre avant le projet de migration des serveurs. La nouvelle solution de sécurité ne comprendra pas la fonctionnalité de filtrage des communications e-mails.

L'ASR bénéficie de prestations de sécurité opérationnelle d'un prestataire via la Commune de Montreux et depuis la DGNSI de l'Etat de Vaud en ce qui concerne l'accès Internet RCV.

6.5 Inventaire et quantités

La liste ci-dessous donne quelques chiffres-clés sur l'environnement informatique de l'ASR.

- ~400 comptes AD dont :
 - ~274 comptes utilisateurs
 - ~122 comptes de service ou partagés
- 109 PC de type laptop
- 64 PC de type desktop (dont ~60 postes partagés)
- 1050 GB de stockage pour le serveur de fichiers
- 790 GB de stockage pour archive (>2 ans)
- 870 GB de stockage pour médias Radar
- 210 GB de stockage pour profil itinérant
- 395 boîtes de messagerie (voir également la section 6.7.9)
- 730 GB stockage messagerie (voir également la section 6.7.9)
- 120 GB Archives boîtes de messagerie (PST)
- 24 VMs applications et bases de données (voir section 6.7.2)

6.6 Hors périmètre

Les applications seront réinstallées et les données migrées par les prestataires applicatifs de l'ASR.

Les éléments suivants sont gérés directement par l'ASR (avec l'aide de prestataires tiers) et ne doivent pas être fournis par le soumissionnaire.

- Applications métiers
- Wifi et switchs LAN (à l'exception des switchs demandés à la section 6.7.2)
- Connexion entre les sites (à l'exception de la liaison entre salles d'hébergement (voir section 6.11.3) et les connexions nécessaires pour le monitoring et pour permettre aux prestataires d'intervenir à distance)
- DHCP et NTP
- Postes de travail (y compris l'acquisition)
- Accès à distance
- Sécurité réseau (firewall, proxy, etc.)
- Téléphonie
- Imprimantes

6.7 Infrastructure Datacenter (Lot 1)

6.7.1 Hébergement

L'hébergement de l'infrastructure est compris dans le Lot 3 de cet appel d'offres.

6.7.2 Dimensionnement et spécifications

Architecture et technologie

La nouvelle solution doit inclure tous les composants serveurs (*compute*), stockage ainsi les équipements réseaux datacenter.

La future architecture considérée est basée sur cluster étendu sur un site principal et un site secondaire, la réplication des données peut être asynchrone. Une solution en haute disponibilité n'est pas nécessaire. Les composants de la solution doivent permettre de minimiser le temps d'interruption en cas de panne sur le site principal en répliquant les serveurs sur le site secondaire.

Certains services doivent néanmoins être redondants : Active Directory, serveur de fichiers, serveur d'impression.

Comme indiqué précédemment, l'ASR ne dispose pas actuellement d'infrastructure propre et n'a pas de solution cible arrêtée. Elle souhaite bénéficier de la meilleure solution technologique et économiquement avantageuse sur la base des machines virtuelles à héberger citées dans cd cahier des charges.

Le soumissionnaire est libre de proposer la solution d'infrastructure qui lui semble la plus appropriée selon le contexte de cet appel d'offres et qui soit économiquement avantageuse. L'ASR est ouvert à des solutions de type hyperconvergé, convergé ou « traditionnelle » séparant les composants serveurs et stockage. Le choix du constructeur est également laissé au soumissionnaire. Si la solution comprend des baies de stockage séparées, celle-ci doivent permettre d'augmenter la capacité par l'ajout de nouveau disques.

Les composants serveurs et stockage devront être équipés de 2 alimentations électriques. Pour les composants de réseau et de sauvegarde, ce n'est pas obligatoire.

Connexions réseau

Le LAN datacenter, sur chaque site, sera formé de 2 switches pour assurer une redondance. Les switches doivent avoir la fonctionnalité routage (niveau 3).

La connexion des serveurs doit être au minimum 10 Gbits et la connexion entre les sites au minimum 10 Gbits. Cette dernière liaison étant dans le Lot 3 de l'appel d'offres (Services d'hébergement), la configuration finale sera définie en début de projet. Par hypothèse, la connectivité est de type fibre optique.

Sur la base des informations de cet appel d'offres, le soumissionnaire peut émettre des recommandations sur des bandes passantes plus élevées.

A noter que les équipements LAN actuels de l'ASR sont de la marque Alcatel Lucent (Omniswitch série 6360). Le soumissionnaire sélectionnera les équipements et les protocoles de connexion de manière à minimiser les problèmes de compatibilité.

Les interfaces fibres optiques (pour connecter les équipements datacenter au reste de l'environnement de l'ASR) doivent également faire partie de l'offre. Les interfaces optiques (côté équipements de terminaison des lignes d'interconnexion) seront achetées

ultérieurement selon les recommandations du prestataire IT et de l'architecture réseau effectivement retenue.

Machines virtuelles

Dans le cadre du projet de migration, les machines virtuelles pour les applications listées ci-après devront être mises en œuvre.

Pour la capacité de stockage, le tableau indique uniquement le besoin de la partition pour les data de la partie applicative (disque D:\) La capacité du disque C:\ est à définir selon les standards du soumissionnaire mais au moins 100 GB.

Les spécifications vCPU / RAM sont basées sur les installations actuelles qui tournent sur une des versions antérieures à Windows Server 2022. Le soumissionnaire adaptera les spécifications s'il pense que les spécifications sont trop faibles par rapport pour l'OS qui sera effectivement installé sur la nouvelle infrastructure.

Application	vCPU	RAM [GB]	Disque D:\ [GB]	Base Données
eAdmin - application	2	16	0	
eAdmin - DB - Web (DMZ)	4	32	100	SQL Server
Caisse - Application (1)	2	16	0	
Caisse - DB	2	32	100	SQL Server (2)
Cash-in (1)	2	16	100	
GED Doc.capture	8	20	100	
Innosolv - Application	4	24	200	
Innosolv - DB	4	24	200	SQL Server (2)
Intranet SharePoint - Application	2	16	0	
Intranet SharePoint - DB	2	16	0	SQL Server (2)
Proconcept - Application	6	24	200	
Proconcept - DB	6	24	200	Oracle
Salto (1)	2	16	10	SQL Express
Serveur DB mutualisé	2	32	150	SQL Server
Site Web + Intranet (Prod)	2	8	50	
Site Web + Intranet (Test)	2	8	50	
Site Web + Intranet (DB en DMZ)	2	8	100	SQL Server
Zeit - Application (1)	2	32	40	
Zeit - DB	2	16	30	SQL Server (2)
Epsilon - Convertisseur EpsiPol (3)	2	16	0	
Epsilon - Convertisseur EpsiPour (3)	2	16	0	
Epsilon - EpsiPol Web (3)	2	32	600	
Epsilon - EpsiPour Web (3)	2	32	0	
Epsilon - DB (3)	4	64	2000	Oracle

(1) = Mutualisable sur une seule VM

(2) = Mutualisable sur « Serveur DB mutualisé »

(3) = Ne fait pas partie du périmètre initiale, sera migré ultérieurement à partir d'une machine dans un local technique ASR

En complément des applications listées, l'infrastructure devra héberger les différents services indiqués dans cette section de l'appel d'offres (AD, Exchange, serveurs de fichiers, etc.)

Evolutions

Dans les principales évolutions prévues à l'horizon 3 ans, l'ASR a l'intention de mettre en place une GED d'entreprise. La GED actuelle est limitée aux documents comptables.

6.7.3 Sauvegardes

Une solution de sauvegarde (matériel et logiciel) doit compléter l'infrastructure datacenter.

La solution doit supporter la sauvegarde des éléments suivants :

- VM
- Fichiers
- Bases de données Oracle
- Bases de données MS SQL Server

La solution de sauvegarde permettra la réduction de la taille des fichiers sauvegardés pour optimiser l'utilisation de l'espace de stockage.

L'ASR continuera de gérer des sauvegardes sur ses NAS Synology afin d'avoir une copie des données géographiquement séparée de l'emplacement des serveurs.

En option, le soumissionnaire pourra proposer une solution de sauvegarde hors site afin d'améliorer le concept de sauvegarde 3-2-1.

L'ASR réalisera les opérations courantes de contrôle des sauvegardes ou de restauration (par exemple, perte ou corruption de fichiers). L'interface utilisateur doit être facile à utiliser pour la gestion et la surveillance des sauvegardes.

6.7.4 Licences logicielles

Le prestataire prévoira dans son offre les licences pour :

- l'hyperviseur (et la gestion de l'hyperviseur et des machines virtuelles)
- la solution de sauvegarde (voir section 0)
- le système d'exploitation des serveurs virtuels : Windows Server
- les bases de données MS SQL Server. La licence de la base Oracle est, elle, fourni par l'intégrateur de l'application

La protection contre les virus et menaces cyber fait partie du Lot 2 (voir section 6.10).

6.7.5 Domaine Active Directory

L'ensemble des objets Active Directory sont actuellement dans un seul domaine AD de la Commune de Montreux.

Il faudra créer un nouveau domaine Active Directory dédié à l'ASR qui servira de base au futur système d'information.

Il ne sera pas nécessaire de récupérer les objets de type « server » et « computer » car ils seront totalement recréés.

Les fonctionnalités de base suivantes doivent être couvertes :

- Gestion des identités des utilisateurs, authentification des utilisateurs du domaine
- Gestion des objets de l'AD (création, droits d'accès et suppression, etc.)
- Réplication du catalogue sur les différents contrôleurs de domaine
- Synchronisation de l'AD

Le prestataire devra assurer la cohabitation de l'ancien et le nouveau domaine durant la phase de transition, de manière transparente pour les utilisateurs.

La liste de GPO sera revue entre le prestataire retenu et l'ASR durant le projet. Il est attendu que le prestataire fasse une proposition selon son expérience et les bonnes pratiques.

6.7.6 Services DNS et DHCP

Le service DNS interne est assuré actuellement par les serveurs contrôleurs de domaine de la Commune de Montreux. Il sera nécessaire de migrer les zones DNS internes sur un nouvel environnement DNS associé aux contrôleurs de domaine.

Les DNS externes sont hébergés par le Canton de Vaud et un autre « registrar » pour certaines applications spécifiques. La gestion des DNS externes sera gérée directement par l'ASR.

La service DHCP restera séparé et géré sur un équipement réseau.

6.7.7 PKI

Le besoin d'une PKI n'est pas encore clairement identifié et sera précisé avec le soumissionnaire. Celui-ci prévoira tout de même la possibilité d'une mise en œuvre.

6.7.8 Serveur de fichiers

Le serveur de fichiers est actuellement mutualisé avec la Commune de Montreux. Les différents partages sont montés sur les postes de travail par des GPO.

La nouvelle infrastructure doit proposer un serveur de fichiers dont les données soient répliquées sur les 2 sites d'hébergement.

Il faudra migrer les données ainsi que les permissions sur un nouveau serveur de fichier. Néanmoins, le prestataire et l'ASR analyseront ensemble la structure des droits afin de déterminer si des améliorations ou des optimisations doivent être réalisées avant la copie des données de Montreux vers la nouvelle infrastructure.

Voici quelques indicateurs de quantités concernant le serveur de fichiers :

- 1050 GB de stockage pour le serveur de fichiers
 - 205k fichiers
 - 100k répertoires
- 210 GB de stockage pour les profils itinérants
 - 1220k fichiers
- 120 GB Archives boîtes de messagerie (PST)
 - 59 fichiers PST

Les éléments suivants sont des fichiers qui doivent être conservés durant une certaine durée de temps. Ces fichiers sont uniquement accédés en lecture. Une grande performance d'accès n'est pas nécessaire. Ces fichiers sont actuellement stockés sur 2 NAS (avec réplication) situés dans les locaux techniques de l'ASR.

- 790 GB de stockage pour archives (>2 ans)
 - 1310k fichiers
 - 129k répertoires
- 870 GB de stockage pour médias RADAR (archives)
 - 1589k fichiers
 - 17k répertoires
 - 141k répertoires

6.7.9 Messagerie

Les boîtes aux lettres des utilisateurs l'ASR sont stockées sur le serveur Exchange de la Commune de Montreux, celles-ci doivent être migrées sur un nouvel environnement de messagerie.

Une haute disponibilité de la messagerie n'est pas obligatoire.

Chaque utilisateur doit disposer d'une boîte aux lettres avec un quota de 25 Go.

La messagerie doit être disponible :

- sur les postes de travail (client Outlook) depuis le réseau interne et depuis Internet (sans VPN)
- en webmail depuis Internet
- sur les téléphones mobiles

La solution doit intégrer un filtrage des e-mails offrant une protection contre les courriers indésirables et contre les programmes malveillants.

Il s'agit de migrer l'ensemble des éléments de l'ASR, boîtes aux lettres, boîtes aux lettres partagées, boîtes aux lettres de ressources, listes de distribution, dossiers publics, contacts, tâches, alias, etc.

Quantités :

- boîtes aux lettres : 317
- boîtes aux lettres partagées : 51
- boîtes « de service » : 27
- boîtes aux lettres « ressources » (salles de conférence et autres ressources) : 20
- listes de distributions : 5

Pour les boîtes partagées et plusieurs boîtes personnelles, les utilisateurs conservent un historique de messages au travers de fichiers PST car leur quota est atteint.

La nouvelle plateforme de messagerie doit disposer d'un système d'archivage d'e-mails, avec comme principales fonctionnalités :

- stockage sécurisé avec chiffrement et gestion des accès
- archivage automatique selon des règles définies (par l'administrateur ou l'utilisateur)
- politiques de rétention pour conserver les e-mails pendant une durée spécifique avant de les supprimer automatiquement
- interface utilisateur (accès web) permettant aux utilisateurs de rechercher et d'accéder facilement aux e-mails archivés
- intégration avec le client de messagerie Outlook
- capacité de restaurer les e-mails archivés en cas de besoin

Le prestataire devrait également intégrer dans la messagerie la solution secEmail pour assurer l'échange sécurisé d'e-mails entre les autorités policières (plus de détails sur le site du programme TIP <https://www.pti-tip.ch/fr/PRODUITS-TIP/secEMAIL>).

La plateforme de messagerie doit aussi pouvoir être utilisée comme relais SMTP sécurisé (seules les connexions authentifiées doivent être autorisées.)

6.7.10 Serveur d'impression

Le serveur d'impression doit couvrir les files d'impression pour environ 50 imprimantes partagées.

Le serveur d'impression comprend aussi environ 30 imprimantes virtuelles pour le logiciel Epsilon.

Le fournisseur des multifonctions va installer un logiciel de gestion des consommables sur le serveur d'impression.

Ce service doit être redondant.

6.7.11 Base de données

L'ASR utilise pour ces applications des bases de données. Il s'agit de base de données MS SQL Server et Oracle.

Pour le prestataire IT, il ne sera pas nécessaire de récupérer les bases de données, car les applications seront migrées par les prestataires responsables des applications. Le prestataire IT devrait uniquement mettre à disposition les instances MS SQL Server et les comptes utilisateurs ou de services nécessaires durant le projet.

6.7.12 Monitoring

Dans le cadre de son service, le prestataire doit fournir un monitoring couvrant l'infrastructure et les services sous sa responsabilité.

La solution de monitoring doit être également permettre d'intégrer ultérieurement d'autres éléments comme les équipements réseaux, les bases de données, les applications.

En cas d'incident, le système de monitoring doit informer l'ASR, au moins par e-mail.

6.7.13 Services d'exploitation de l'infrastructure

Accès à distance

Le prestataire mettre en place une solution sécurisée pour accéder aux infrastructures sous sa responsabilité.

Si la connexion ne se fait pas via Internet, il intégrera dans son offre la liaison opérateur nécessaire.

Contrôles de fonctionnement et mises à jour

Le prestataire aura la charge des tâches d'exploitation et d'administration technique de l'infrastructure IT. L'objectif est de garantir un fonctionnement continue de l'infrastructure et de prévenir les risques d'incidents techniques ou de sécurité.

Ceci implique les tâches suivantes (liste non-exhaustive) :

- Gestion de l'infrastructure hardware, incluant les mises à jour du logiciel des équipements (au moins une fois par an)
- Gestion de la virtualisation et de l'hyperviseur, incluant la mise à jour logicielle (au moins une fois par an)
- Administration et gestion de la solution de sauvegarde, contrôle des sauvegarde et correction des erreurs, ainsi que mise en œuvre d'optimisations et mise jour logicielle de l'application
- Fourniture semestrielle de rapports pour un suivi de la capacité (CPU, RAM, espaces disques, etc.)
- Gestion et contrôle des mises à jour des OS des serveurs (mises à jour de sécurité, mise à jour correctives), au moins une fois par mois.
- Mise à jour des bases de données MS SQL Server, au moins trimestriellement ou selon les recommandations de l'éditeur de l'application.
- Contrôle, administration de niveaux 2/3 et mises à jour des services Microsoft (Exchange et AD, en particulier) selon les recommandations de Microsoft

Les mises à jour et autres opérations nécessitant des interruptions de services (redémarrage de serveurs, par exemple) doivent être réalisées la nuit durant les « heures de faible activité » car certains services fonctionnent 24 heures sur 24 (la police en particulier). Les heures exactes seront convenues entre le prestataire et l'ASR.

Le prestataire IT devra également surveiller l'infrastructure au travers de plusieurs points de contrôle réguliers (*health checks*) ; le but étant de prévenir des problèmes de disponibilité ou de performances des applications. Pour exemples (liste non-exhaustive) :

- Disponibilité des équipements
- Etat de santé du matériel (alimentation, état des disques, etc.)
- Utilisation des disques, de la mémoire, des CPUs
- Administration et contrôle de l'exécution des sauvegardes, incluant la suppression des erreurs et les optimisations
- Disponibilité des services (AD, Exchange, partages réseau, etc.)

Le prestataire interviendra directement pour régler les performances ou informera l'ASR, par exemple, si des adaptations doivent être faites au niveau des applications.

A noter que l'objectif de l'ASR est de monter en compétences et de d'augmenter sa maturité dans l'organisation de son informatique. Ainsi l'ASR souhaite à terme reprendre une partie des activités en interne. Le périmètre exact sera discuté en fin du projet de transition.

Support pour l'administration des services

L'ASR souhaite pouvoir réaliser les activités d'administration des services, en particulier ceux directement à l'attention des utilisateurs.

Le prestataire offrira un support de niveaux 2/3 auquel pourra accéder l'ASR pour demander une assistance ou faire réaliser certaines activités si les connaissances ou compétences ne sont pas disponibles en interne.

Le support doit couvrir la partie datacenter, les différents services Microsoft et les postes de travail.

6.7.14 Gestion des incidents et des problèmes

Horaires des utilisateurs

La police a un service téléphonique atteignable 24 heures sur 24, tous les jours.

Les réceptions sont ouvertes, pour la population, du lundi au samedi.

La majorité des utilisateurs administratifs travaillent du lundi au vendredi, dans une tranche horaire située entre 7h00 et 18h00 (hors jours fériés officiels du Canton de Vaud).

Organisation du support

Les heures de support de l'UTLI envers les utilisateurs sont du lundi au vendredi, de 7h00 à 17h00 (hors jours fériés officiels du Canton de Vaud).

Durant cette plage horaire (« heures de support standard »), le prestataire mettra à disposition son service de support et maintenance.

Si un incident est détecté par le système de monitoring sur un élément faisant partie du périmètre de responsabilité du prestataire, l'équipe de support interviendra de manière proactive. Dans ce cas l'ASR sera notifiée de l'ouvert d'un ticket d'incident.

Pour les autres éléments, le premier niveau d'intervention en cas d'incident sera réalisé directement par l'ASR. Le prestataire interviendra dans la gestion des incidents et des problèmes avec son support de niveau 2 et niveau 3.

Au besoin, le prestataire ouvrira des tickets auprès des constructeurs et assurera le suivi et la coordination.

En cas de problème nécessitant une intervention sur site, un collaborateur se déplacera. Le remplacement de matériel sera à faire selon le contrat de maintenance avec le conducteur.

Le prestataire doit avoir une organisation de support pour débiter les activités de résolution d'incident dans les 30 minutes à partir de l'ouverture d'un ticket (automatique par le système de monitoring ou après notification e-mail ou téléphone de la part de l'ASR).

Service de piquet

Hors de la page horaire « heures de support standard » indiquée ci-dessus, le prestataire mettra à disposition un service de piquet atteignable par téléphone et qui interviendra à la demande de l'ASR (UTLI) en cas de panne majeure.

Durant la période de piquet, le délai de réaction attendu pour démarrer la résolution est de 1 heure.

Criticité des services et applications

Le tableau ci-dessous indique le niveau de criticité des services vu par les utilisateurs métiers. Les besoins varient parfois entre les services, le tableau indique le niveau le plus élevé.

Le soumissionnaire tiendra également compte de ces besoins métiers pour définir l'architecture technique de l'infrastructure.

Application	Niveau de criticité	Application	Niveau de criticité
Accès à Internet	C1	Innosolv	C3
Messagerie	C1	Intranet SharePoint	C2
Serveurs de fichiers	C1	Proconcept ERP	C2
eAdmin	C2	Salto	C3
Caisse	C1 (lundi - samedi)	Site web	C2
GED Doc.capture	C3	Zeit	C3

Description des niveaux

- **C1** : Nécessaire pour réaliser les activités de manière efficace et pour servir la population, utilisé par tout le service / grande majorité des utilisateurs du service. Disponibilité 24x7, interruption maximale et perte de données de moins de 4 heures.
- **C2** : Contribue à la réalisation efficace des activités, généralement n'est pas en lien direct pour le service à la population, utilisé principalement à l'interne. Disponibilité durant les heures de bureaux, interruption maximale et perte de données de moins d'une journée.
- **C3** : Utilisé pour les activités internes. Disponibilité durant les heures de bureaux, interruption maximale jusqu'à 2 jours.

6.7.15 Gestion des changements

Un processus de demande de changement devra être mis en place pour répondre aux nouveaux besoins après la phase de transition.

Le prestataire qualifiera les changements, en termes de complexité, durée et coût de mise en œuvre. En cas de changement complexe, au besoin, le prestataire établira un devis avant réalisation.

6.8 Plan de reprise d'activité

Le prestataire devra rendre à la fin de la phase de migration, un plan de reprise d'activité (PRA).

Ce plan ainsi que le plan de continuité d'activité (PCA) devront garantir une reprise rapide et efficace des opérations critiques, avec des délais de rétablissement (RTO) et des objectifs de points de récupération.

Des tests réguliers devront être effectués pour s'assurer de l'efficacité de ces plans et de leur capacité à minimiser les interruptions de service.

Le prestataire participera une fois par année aux tests menés par l'ASR.

6.9 Postes de travail (Lot 1)

6.9.1 Migration des postes

La migration des postes de travail dans le nouveau domaine inclura la mise à jour de l'OS dans une version récente.

Il faudra conserver les paramètres des utilisateurs à la suite de la migration du poste de travail dans le nouveau domaine. Les utilisateurs doivent retrouver leur environnement de travail après la migration (bureau, profil, configuration des applications, etc.)

Les collaborateurs de l'UTLI se chargeront de la migration des postes. Le concept exact de migration sera déterminé avec le prestataire au moment du démarrage du projet. Néanmoins, il faut noter qu'avant cette phase de migration, une phase pilote aura lieu pour vérifier le processus de migration et le bon fonctionnement des applications pour les nouvelles configurations. Le prestataire accompagnera l'ASR durant le pilote qui portera sur une dizaine de machines.

Après la phase pilote, le prestataire restera à disposition pour corriger d'éventuels problèmes qui ne se seraient pas révélés durant le pilote.

6.9.2 Images de base et logiciels

Le prestataire mettra à disposition une solution pour la gestion des images de base de tous les PC. L'ASR en assurera la gestion avec l'appui du prestataire, si besoin.

Les licences (hors Microsoft) des différents softwares seront acquises directement par l'ASR.

L'ASR se chargera directement d'adapter à la nouvelle configuration les différents scripts de démarrage.

L'ASR souhaite également mettre en place une solution de gestion du parc de machines et de déploiement des logiciels ainsi qu'une solution d'accès et support à distance pour les PC. Une solution sera la bienvenue de la part du prestataire et pourra être proposée en option.

6.9.3 Licences Microsoft

Le soumissionnaire doit prévoir dans son offre toutes les licences Microsoft pour les postes de travail : OS Windows 11 et suite Microsoft Office 2024.

L'ASR va, cependant, en parallèle à cet appel d'offres, vérifier avec le Centre informatique de la Commune de Montreux et le revendeur de licences actuel la possibilité de transférer les licences existantes dans un contrat spécifique à l'ASR.

6.10 Sécurité opérationnelle (Lot 2)

6.10.1 Protection des terminaux contre les menaces cyber

Des éléments de sécurité doivent être mis en place pour protéger les machines et les utilisateurs contre les cybermenaces.

La sécurité est un élément essentiel pour l'ASR. Il est attendu que le soumissionnaire propose une solution moderne et intégrant des innovations qui soit plus qu'un antivirus.

Il est attendu une solution qui couvre les postes de travail et les serveurs. Le soumissionnaire pourra proposer 2 produits différents s'il peut démontrer des avantages (techniques, opérationnels ou financiers) par rapport à une solution unique et intégrée.

Les fonctionnalités suivantes sont attendues :

- surveillance en temps réel des activités sur les terminaux pour détecter les comportements suspects
- détection automatisée des menaces et des activités anormales (basée sur des algorithmes et l'intelligence artificielle) et possibilité de lancer une recherche active de menaces potentielles dans l'environnement
- réponses automatisées et lancement d'action de remédiation, par exemple : blocage des processus malveillants, isolation des terminaux
- outils pour analyser les incidents, retracer les étapes de l'attaque et identifier les vecteurs d'intrusion
- création de tableaux de bords et rapports sur les activités des terminaux

6.10.2 Services managés de sécurité

Dans un premier temps, l'objectif est de mettre en place une organisation prenant en charge la surveillance et la détection des menaces pour les terminaux, sur la base des informations remontées par le logiciel déployé et proposé dans ce Lot de l'appel d'offres.

Les éléments suivants doivent être inclus dans l'offre de base :

- Service de surveillance disponible 24/7/365.
- Approche proactive par la gestion des vulnérabilités, information à l'ASR
- Approche réactive de gestion des incidents avec, sur demande, une assistance en cas d'incident majeur et des services d'investigation numérique.

L'étendue des services pourra évoluer dans le temps, selon la montée en maturité de l'ASR. Le soumissionnaire pourra proposer des options qui lui semblent justifiées à mettre en place rapidement.

Le centre de surveillance doit se trouver en Suisse.

Si la liaison entre le centre de surveillance et le réseau de l'ASR n'est pas réalisée au travers d'un VPN site-à-site (sur Internet), le soumissionnaire doit la prévoir dans son offre.

6.11 Services d'hébergement datacenter (Lot 3)

6.11.1 Localisations

Pour héberger la nouvelle infrastructure IT qui constitue le Lot 1 de cet appel d'offres, l'ASR souhaite louer de la place dans 2 centres d'hébergement (*datacenter*) géographiquement séparés. Les 2 datacenters doivent se trouver sur le territoire suisse, dans un rayon d'environ 80 km de Montreux.

Comme représenté sur le schéma de principe en section 6.3.1, les 2 salles doivent être interconnectées par une liaison point-à-point redondante sur 2 chemins séparés. Le soumissionnaire doit garantir que le plus long chemin de la liaison d'interconnexion entre les 2 sites est d'au maximum 100 km.

Le routage entre les différents sites utilisateurs et les salles d'hébergement sera géré par l'ASR. Les liaisons point-à-point entre les datacenters et le réseau inter-sites de l'ASR se termineront dans les locaux techniques aux adresses suivantes :

- Route du Lac 118, 1815 Clarens
- Rue du Musée 5, 1800 Vevey

6.11.2 Spécifications des sites d'hébergement

L'ASR recherche la mise à disposition d'un espace d'hébergement sécurisé (rack dédié) pouvant se situer dans une salle partagée avec d'autres clients du prestataire de service (hébergement mutualisé ou colocation).

Sur chaque site, l'hébergeur doit fournir un espace d'hébergement professionnel au minimum de « classe 2 » (selon la norme EIA/TIA 942) incluant :

- Accès sécurisé 24/24h au site avec identification des personnes
- Environnement d'hébergement contrôlé, y compris climatisation, détection d'eau, détection et extinction incendie
- Alimentation électrique redondante, secourue par un UPS et une génératrice

L'ASR estime son besoin à 1 rack sur chacun des sites, selon les spécifications suivantes :

- Rack 19", dimensions 800 x 1200 mm x 42 RU
- Fermeture mécanique ou électronique permettant de garantir l'ouverture uniquement aux personnes autorisées
- 2 barrettes de prises électriques 230 V 16A, 1 barrette par phase, minimum 8 prises par barrette
- Consommation électrique jusqu'à 2 kW
- Terminaison des liaisons opérateurs (fibres optiques) dans le rack

Si cette option est disponible dans les salles d'hébergement, le soumissionnaire pourra proposer la location d'un demi-rack (21 RU).

4 personnes de l'ASR doivent avoir accès en tout temps aux racks.

Les racks seront accessibles au personnel d'entreprises tierces, avec une escorte de l'ASR ou sans escorte après une annonce préalable.

6.11.3 Connectivité

L'offre de base doit comprendre la connexion entre les 2 datacenters.

La connexion doit assurer une bande passante minimum de 10 Gbps. La liaison doit être :

- point-à-point (pour permettre d'étendre des VLANs entre les 2 sites)
- redondante (deux chemins physiquement séparés de bout en bout, y compris des introductions différentes dans les bâtiments)

La liaison peut être de type « fibre noire » ou de type « Ethernet » avec des équipements optiques de l'opérateur. L'interface d'accès au service doit être de type « fibre optique ».

En option, le soumissionnaire peut proposer les liaisons vers les sites de l'ASR (voir adresses ci-dessus). Dans ce cas, les éléments suivants doivent être pris en compte :

- Chaque liaison point-à-point doit assurer une bande passante minimum de 1 Gbps. La liaison peut être de type « fibre noire » ou de type « Ethernet » avec des équipements optiques de l'opérateur. Il doit être possible d'étendre des VLANs entre les sites de l'ASR et les datacenters. L'interface d'accès au service doit être de type « fibre optique ».
- La redondance est réalisée par l'utilisation de 2 liaisons simples sur des sites différents. Dans la mesure du possible, le soumissionnaire évitera l'utilisation de tronçon commun entre la liaison Clarens-DC1 et Vevey-DC2. Si ce n'est pas possible, il indiquera, dans sa réponse, l'emplacement et la distance commune.

6.11.4 Communication et gestion des incidents

En cas de panne sur les infrastructures d'hébergement, le prestataire est responsable d'exécuter les actions correctives nécessaires pour rétablir le service. Le niveau de service sera mesuré par rapport à des seuils sur lesquels le prestataire doit s'engager (disponibilité de l'électricité, température maximale, degré d'humanité, etc.)

En cas de panne, l'ASR doit être informée.

6.12 Mise en œuvre de la nouvelle solution

Sauf mention contraire, le contenu de cette section est valable pour les 3 lots.

6.12.1 Planification

Selon la planification actuelle, l'adjudication pourra avoir lieu d'ici au mois de mai 2025, après le passage des différentes étapes de validation budgétaire par les autorités politiques.

L'objectif est de ne plus dépendre des prestations du Centre informatique de la Commune de Montreux à compter du second semestre 2025.

Après les adjudications, au démarrage de la phase de réalisation, une planification détaillée sera définie, en accord avec les différents fournisseurs et le Centre informatique de Montreux qui doit être également impliqué dans les activités de transition.

Les principales étapes ci-dessous sont à prendre en compte. Le séquençage n'est pas figé et sera adapté selon les recommandations et capacités des prestataires.

- Mise à disposition de l'hébergement et des lignes d'interconnexion (Lot 3)
- Installation et configuration de la nouvelle infrastructure Datacenter
- Mise en œuvre du nouveau domaine et de services de base
- Migration des applications
- Migration de la messagerie
- Migration du serveur de fichiers
- Mise en œuvre de la nouvelle solution de cybersécurité (Lot 2)
- Migration des PC (changement d'OS et intégration dans le nouveau domaine)

Le soumissionnaire tiendra compte que l'avancement du projet est dépendant de facteurs externes à l'ASR, en particulier, les ressources disponibles du Centre informatique de la Commune de Montreux. Celles-ci sont, en particulier très limitées durant les périodes 1^{er} juillet - 15 août et 22 décembre - 12 janvier.

Les recommandations du soumissionnaire par rapport à l'arrêt du support Windows 10 sont également attendues.

6.12.2 Organisation de projet

Pour chaque lot, le prestataire adjudicataire mettra à disposition les ressources nécessaires pour réaliser la mise en œuvre de la solution.

Chaque prestataire adjudicataire désignera un chef de projet qui la personne de contact privilégiée pour l'ASR. Il est attendu que cette personne demeure le chef de projet attribué durant toute la période de déploiement. Si le prestataire se voit attribuer plusieurs lots, il est attendu un seul chef de projet et une optimisation des ressources.

L'ASR disposant de ressources limitées pour mener les activités, il est attendu une organisation pragmatique avec des flux de communication simples.

Durant le projet de transition, des réunions de suivi de projet seront organisées entre les chefs de projets de l'ASR et du prestataire, toutes les semaines (par visioconférence). L'ASR définira, selon l'avancement du projet, si les réunions seront conjointes aux différents lots ou séparées.

Pour les Lot 1 et Lot 2, il sera également organisé un comité de pilotage qui se réunira en principe tous les mois, de préférence dans les locaux ASR. Du côté du prestataire, la participation du chef de projet et du responsable commercial est attendue. L'objectif du comité de pilotage est de faire un point d'avancement sur le projet pour informer la direction de l'ASR et de statuer sur les points bloquants ou les changements du projet.

6.12.3 Assistance et coordination avec les autres prestataires

Tout au long du projet, le prestataire adjudicataire du Lot 1 (nouvelle infrastructure) devra collaborer et répondre aux demandes des sociétés tierces (les prestataires applicatifs) pour la mise en place des applications sur la nouvelle infrastructure. Il n'est pas prévu de migration des machines virtuelles depuis Montreux mais une réinstallation des applications sur des nouvelles machines virtuelles.

Durant la phase de migration, l'ASR reste responsable des activités réalisées par ses prestataires applicatifs. Cependant, dans un souci d'efficacité, l'ASR permettra aux différents prestataires de communiquer directement pour les aspects techniques.

6.12.4 Documentation

Sur la base du périmètre de services, le prestataire réalisera une documentation technique qu'il remettra à l'ASR.

Avant la fin de la phase de transition, pour permettre le passage à la phase d'exploitation, le prestataire remettra une documentation opérationnelle décrivant les processus en cas d'incident et de changement ainsi que les différents points de contact et d'escalade.

6.13 Gouvernance des services

Sauf mention contraire, le contenu de cette section est valable pour les 3 lots.

6.13.1 Interlocuteurs opérationnels

Pour la bonne exécution des services, il est attendu de la part du prestataire les deux rôles ci-dessous afin d'assurer la relation avec L'ASR et la gestion opérationnelle.

Le gestionnaire de compte est la personne en charge de la relation commerciale et contractuelle avec L'ASR. Il est le point de contact pour les demandes commerciales spécifiques.

Le coordination opérationnel ou service manager s'assurera que les éléments sous responsabilité du prestataire soient coordonnés et fournis selon le niveau de service défini. Il est responsable de l'assurance qualité et du processus d'amélioration continu. Il a la charge des revues de services et des demandes non standards.

Dans la mesure du possible, le prestataire devrait maintenir les personnes clés désignées pour l'ASR durant la durée du contrat. En cas de changement, le prestataire informera l'ASR suffisamment à l'avance pour effectuer une transition organisée et proposera un remplaçant avec une expérience professionnelle et des capacités techniques équivalentes. L'ASR pourra demander des informations supplémentaires sur l'expérience et les compétences de la personne proposée.

6.13.2 Comités et réunions

Obligatoire uniquement pour les Lot 1 et Lot 2.

Après la phase de transition, des réunions opérationnelles et de revues de services permettront de contrôler le bon fonctionnement des prestations par l'intermédiaire de tableau de bords et d'indicateurs de qualité.

Chaque prestataire et l'ASR se réuniront au moins une fois par année (ou spécifiquement à la demande de l'ASR) pour un comité de pilotage visant à garantir la gouvernance de la relation contractuelle et à échanger sur les futures stratégies.

6.13.3 Gestion et suivi

Obligatoire uniquement pour les Lot 1 et Lot 2.

De manière générale, le responsable de l'informatique de l'ASR et le prestataire assure le suivi et coordonne les opérations courantes.

Il est attendu du prestataire qu'il fournisse des indicateurs et des rapports réguliers permettant d'évaluer les activités et le respect des engagements de services.

7 FORME DE LA REPONSE

7.1 Langue de la réponse

La langue acceptée pour les offres est le français. L'adjudicateur autorise les soumissionnaires à remettre des documents annexes à l'offres à caractère technique en anglais.

7.2 Contenu de la réponse

7.2.1 Synthèse des annexes à remettre

Pièce	Désignation	A compléter	A signer	A inclure dans le chapitre
AOMP	Document d'appel d'offres (première page uniquement)	X	X	1
A2	Information sur le soumissionnaire	X		2
Q5	Contribution de l'entreprise au développement durable et à la responsabilité sociétale	X		2
A3	Information sur la solution	X		3
A1	Offre financière	X	X	6
	Extrait du Registre du Commerce			7
	Attestation de l'Office des Poursuites et Faillites			7
P1	Attestation sur l'honneur		X	7
P6	Engagement à respecter l'égalité hommes-femmes		X	7
	Attestations constructeurs et éditeurs			7

7.2.2 Structure de la réponse

La proposition commerciale du soumissionnaire doit suivre la structure décrite ci-après et répondre aux questions posées. Le soumissionnaire peut ajouter des sous-sections dans sa réponse mais il doit maintenir la structure générale demandée.

Chapitre 1) Résumé de la proposition

En tête de cette section, le soumissionnaire remettra la page de garde de l'appel d'offre (le présent document) dûment complétée avec les indications demandées et signée par la ou les personnes dûment autorisées (selon le registre du commerce)

Le soumissionnaire indiquera

- un résumé de son offre et de ses avantages
- sa compréhension du besoin et des principaux objectifs à atteindre pour satisfaire l'adjudicateur

Chapitre 2) Présentation de l'entreprise

Cette section doit contenir une brève description de la société comprenant, notamment :

- Un historique de la société
- Les chiffres clés (personnel, succursales, nombre de clients, chiffre d'affaires)
- Les services proposés en relation avec l'appel d'offres
- Les certifications dans les domaines techniques (technologies ou constructeurs), qualité et sécurité informatique. Les copies des certificats sont à remettre en annexe (chapitre 7, annexes administratives).

En complément aux informations de l'Annexe A2, le soumissionnaire pourra détailler des références. De préférence, les références seront de taille et de périmètre similaires au projet de l'ASR ou dans le domaine de la sécurité publique. Si un sous-traitant est impliqué dans le projet de l'ASR, de préférence, les références auront été réalisées avec le même sous-traitant. A noter que, dans le cours du processus d'évaluation, l'ASR pourra prendre contact auprès des sociétés/organisations citées en référence.

En complément à l'Annexe Q5, le soumissionnaire pourra décrire les initiatives de type « Green IT ».

En fin de section, le soumissionnaire remettra les questionnaires de l'Annexe A2 et de l'Annexe Q5.

Chapitre 3) Description de la solution

Dans ce chapitre, le soumissionnaire détaillera la solution technique qu'il mettra en œuvre pour répondre aux différents besoins décrits dans le cahier des charges.

Si le soumissionnaire répond à plusieurs lots, il subdivisera clairement sa réponse en sous-chapitres, pour séparer les lots.

L'Annexe A3 doit également être complétée pour répondre aux questions sur la solution.

Chapitre 4) Organisation du projet de migration et de déploiement

Si le soumissionnaire répond à plusieurs lots, il subdivisera clairement sa réponse en sous-chapitres, pour séparer les lots. Il fera aussi ressortir les éventuelles synergies entre les lots.

Organisation de projet

Le soumissionnaire décrit l'organisation prévue pour la réalisation du projet et la mise en œuvre de la solution.

Les personnes-clés sont à lister dans l'Annexe A3 et les CV à remettre en annexe.

Approche pour la mise en œuvre et la migration

En se basant sur l'objectif de quitter l'infrastructure de la Commune de Montoux d'ici à la fin de l'année 2025, le soumissionnaire indiquera le périmètre de prestation sous sa responsabilité et les attentes et prérequis qui sont sous la responsabilité de l'ASR.

Les recommandations du soumissionnaire quant à l'approche des différentes étapes sont le bienvenu.

Les différentes étapes de la mise en œuvre du projet du projet sont à résumer dans l'Annexe A3.

Macro-planning

Le soumissionnaire fournira un macro-planning indicatif permettant d'estimer la durée des différentes étapes du projet du projet.

Analyse de risques

Le soumissionnaire indiquera une analyse des principaux risques (descriptif, probabilité et impact), dans le cadre de l'exécution du marché.

Le soumissionnaire fera ressortir, également, ce qui peut être, selon lui, la principale difficulté qu'il risque de rencontrer durant le projet.

Chapitre 5) Services d'exploitation

Si le soumissionnaire répond à plusieurs lots, il subdivisera clairement sa réponse en sous-chapitres, pour séparer les lots. Il fera aussi ressortir les éventuelles synergies entre les lots.

Organisation

Dans cette section, le soumissionnaire décrira l'organisation pour assurer les services après la mise en œuvre (phase d'exploitation) ainsi la gouvernance de la relation commerciale et contractuelle.

Le soumissionnaire précisera les moyens de contact de l'ASR envers le service de support (téléphone, e-mail, etc.) Si le soumissionnaire a un outil de ticketing, il présentera les principales fonctionnalités.

Pour le Lot 1, le soumissionnaire indiquera comment il peut garantir un service de piquet ?

Pour le Lot 2, le soumissionnaire indiquera comment il peut garantir la disponibilité et la fiabilité des services de surveillance en 24/7.

Les personnes-clés sont à lister dans l'Annexe A3 et les CV à remettre en annexe.

Niveaux de services

Le soumissionnaire indiquera les différents engagements de service (SLA) qu'il propose dans son offre, en particulier, les indicateurs de disponibilité et ceux pour la gestion des incidents. Il précisera aussi les éventuelles pénalités financières en cas de non atteinte des seuils convenus contractuellement.

Il présentera des exemples de rapports (ou tableaux de bords) indiquant la qualité de service.

Chapitre 6) Offre commerciale

Offre financière

Tous les prix sont à indiquer en Francs suisses (CHF) hors taxes.

L'Annexe A1 **est à remettre obligatoirement au format Excel.**

Le soumissionnaire peut annexer son offre financière sous un format qui lui est propre, si cela apporte une clarification. Seuls les tableaux financiers de l'Annexe A1 seront pris en considération pour l'analyse financière.

Conditions commerciales

Le soumissionnaire indiquera toute indication sur les conditions commerciales et contractuelles qu'il jugera nécessaire pour clarifier son offre. En particulier, il indiquera les éventuelles clauses de variation des prix en fonction de taux de change.

Le soumissionnaire indiquera toute remarque par rapport aux conditions du présent appel d'offres (chapitres 3 et 4) et aux engagements demandés (chapitre 5). A défaut, il sera considéré que le soumissionnaire les accepte sans réserve.

Documentation contractuelle

Le soumissionnaire annexera une proposition de contrats pour les services proposés.

Chapitre 7) Annexes administratives

Le soumissionnaire annexera dans cette section les documents demandés pour répondre aux exigences de recevabilité de l'offre.

Chapitre 8) Annexes techniques et autres informations

Chapitre facultatif et en version électronique uniquement

Le soumissionnaire peut ajouter tout document complémentaire nécessaire à la bonne compréhension de l'offre.